

**INFORME DE LEY SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS
CON CORTE A JUNIO 30 DE 2025**

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor Distrital de Medellín

JUAN EDUARDO CUADROS ACOSTA
Jefe Oficina de Control Interno

ELIZABETH ZAPATA CARDONA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, SEPTIEMBRE DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO GENERAL	6
CRITERIOS DE AUDITORIA	7
METODOLOGÍA.....	10
1. RESULTADOS.....	11
1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS	11
1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD	16
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD.....	19
1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad	21
1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia	22
1.2.4 Estado de atención de las PQRSD	27
1.2.5 Estado del trámite por tipología	28
1.2.6 PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad	34
1.2.7 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad	39
1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD.....	41
1.3.1 Verificación de la gestión de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio	42
1.3.2 Verificación proceso interno de asignación.....	61
1.3.3 Verificación proceso interno de revisión y autorización de la carta de respuesta de fondo y definitiva	73
1.3 SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	81
1.4 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO.....	81
2. ASPECTOS RELEVANTES	82
3. RECOMENDACIONES	85
4. CONCLUSIONES	87

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Marco Normativo en la Gestión de PQRSD.	7
Cuadro 2. Cumplimiento de criterios normativos	11
Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD	19
Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.	20
Cuadro 5. Total PQRSD por Tipología.....	21
Cuadro 6. Nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal	23
Cuadro 7. Asignación de PQRSD por dependencia primer semestre de 2025	23
Cuadro 8.Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024	26
Cuadro 9.Estado de Atención de las PQRSD Primer Semestre de 2025.	27
Cuadro 10. Estado de Trámite de las PQRSD Segundo semestre de 2024	29
Cuadro 11. Estado del trámite consolidado.	30
Cuadro 12. PQRSD POR desistimiento tácito	32
Cuadro 13.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades	35
Cuadro 14. Entidad 1 receptora de traslados por competencia.....	37
Cuadro 15. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades	40
Cuadro 16. Tipologías de PQRSD según muestra.....	42
Cuadro 17. Verificación de la gestión PQRSD.....	43
Cuadro 18. Verificación proceso de Asignación.....	62
Cuadro 19. Verificación Autorización Respuesta Definitiva y de fondo N°1.	65
Cuadro 20. Verificación Autorización Respuesta Definitiva y de fondo N°2	72
Cuadro 21. Verificación Proceso de revisión y Autorización carta de respuesta definitiva y de fondo.	74

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Modalidad de requerimientos y tiempos de respuesta	17
Ilustración 2. Ampliación de términos de las PQRSD	17
Ilustración 3. Otros términos de las PQRSD	18
Ilustración 4. Distribución Mensual de PQRSD por medio de llegada.....	19
Ilustración 5. Distribución de PQRSD por tipo de requerimiento.	21
Ilustración 6. Evolución Semestral del Volumen de PQRSD (2023-2025).....	26
Ilustración 7. Estado del trámite.....	31
Ilustración 8. PQRSD trasladadas por competencia por tipología.....	39
Ilustración 9. Cuadro para el registro de fechas límites de respuesta.	61

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone que “la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, se presenta el siguiente informe de verificación correspondiente al primer semestre de 2025, enfocado en la atención brindada a las quejas, sugerencias y reclamos.

Esta ley tiene como propósito fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como mejorar la efectividad del control en la gestión pública. En este contexto, el presente seguimiento evalúa la gestión realizada por las distintas dependencias de la entidad, verificando su cumplimiento con los criterios normativos aplicables.

El objetivo principal de este informe es garantizar que la atención a los ciudadanos se mantenga en niveles adecuados, promoviendo la transparencia, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública.

OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante la presentación del **Informe de Ley Seguimiento a la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) con corte a junio 30 de 2025**, formuladas por la ciudadanía ante la Contraloría Distrital de Medellín, correspondiente al primer semestre de 2025. Este informe tiene como propósito evaluar la gestión institucional en relación con la atención ciudadana, conforme a los principios de transparencia, legalidad y mejora continua, y en concordancia con el marco normativo vigente que regula el control interno y la participación ciudadana en el ejercicio del control.

CRITERIOS DE AUDITORIA

En Colombia, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se encuentra respaldada por un marco normativo que garantiza el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y establece procedimientos claros para su recepción, trámite y respuesta. Este sistema busca fortalecer la participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua en la atención pública.

En el contexto de la Contraloría Distrital de Medellín, la atención a las PQRSD se rige por los principios de legalidad, eficiencia y oportunidad, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y demás normas aplicables. A continuación, se presentan los principales criterios normativos que orientan esta labor, como parte del proceso de verificación correspondiente al primer semestre de 2025.

Cuadro 1. Marco Normativo en la Gestión de PQRSD.

TIPO DE NORMA	NORMA	DESCRIPCIÓN BREVE	APLICACIÓN EN LA GESTIÓN DE PQRSD
Constitucional	Artículo 23 de la Constitución Política	Reconoce el derecho de petición ante autoridades.	Permite a los ciudadanos presentar solicitudes y recibir respuesta oportuna.
Constitucional	Artículo 74 de la Constitución Política	Garantiza el acceso a documentos públicos.	Facilita el acceso a información relacionada con PQRSD.
Legal	Ley 1755 de 2015	Regula el derecho de petición y establece plazos de respuesta.	Establece que las peticiones deben resolverse en máximo 15 días hábiles.
Legal	Ley 1712 de 2014	Promueve el acceso a la información pública.	Obliga a la Contraloría a gestionar solicitudes de información de forma transparente.
Legal	Ley 2080 de 2021	Reforma el procedimiento administrativo.	Establece deberes de respuesta adecuada a solicitudes ciudadanas.
Reglamentaria	Decreto 1083 de 2015	Regula el Sistema de Gestión de Calidad en entidades públicas.	Impulsa buenas prácticas en la atención de PQRSD.

TIPO DE NORMA	NORMA	DESCRIPCIÓN BREVE	APLICACIÓN EN LA GESTIÓN DE PQRSD
Reglamentaria	Decreto 403 de 2020	Fortalece el sistema de control interno.	Garantiza procedimientos transparentes y eficientes en la atención de peticiones.
Legal	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Establece los procedimientos para la atención, trámite y resolución de las PQRSD, garantizando el debido proceso y el acceso a la información.
Legal	Ley 1474 de 2011	Ley Anticorrupción que fortalece el control fiscal.	Incluye medidas para mejorar la atención de PQRSD.
Legal	Ley 1757 de 2015	Promueve la participación democrática.	Regula el traslado de denuncias al proceso de control fiscal.
Legal	1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2)	Compila normas reglamentarias del Sector Presidencia.	Establece lineamientos para la gestión documental y conservación de información pública, aplicables a PQRSD.
Legal	Decreto 103 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.	Define estándares de publicación, divulgación y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública.
Institucional	Manual DAFP de Trámite Interno PQRSD	Establece lineamientos para la gestión de PQRSD en entidades públicas.	Define organización, plazos y mejora continua en la atención ciudadana.
Institucional	Manual Interno M-PC-TI-001	Manual de la Contraloría Distrital de Medellín para Gestión de PQRSD.	Establece procedimientos específicos para evaluar, atender y trasladar solicitudes.

Fuente: Normativa aplicable a la entidad. Verificación Oficina de Control Interno.

Estos criterios normativos obligan al ente de control a implementar procedimientos eficientes, oportunos y transparentes para la gestión de las PQRSD. Esto implica la adecuada recepción, seguimiento y resolución de las solicitudes ciudadanas, así como el compromiso institucional con la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión pública.

En este sentido, la Contraloría Distrital de Medellín debe garantizar que cada etapa del proceso de atención, desde la radicación hasta la respuesta final, se realice conforme a

los principios de legalidad, equidad y respeto por los derechos ciudadanos. La correcta aplicación de estos criterios no solo fortalece la confianza de la ciudadanía en las instituciones, sino que también contribuye al ejercicio efectivo del control fiscal participativo.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se aplicó una metodología que combina el análisis normativo, documental y de gestión, con el fin de evaluar integralmente la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en la Contraloría Distrital de Medellín durante el primer semestre de 2025. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- **Revisión del cumplimiento normativo:** Se verificó la normativa aplicable a la entidad en relación con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) presentadas por la ciudadanía, conforme al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones vigentes.
- **Generación y análisis de datos:** Se adquirió por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana el reporte índice dinámico de las PQRS registradas durante el primer semestre de 2025 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el fin de abarcar el universo de solicitudes que fueron gestionadas en el periodo objeto de auditoría.
- **Verificación de la gestión interna PQRS:** Se evaluó el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad de la gestión interna realizada para responder a los ciudadanos, en cuanto a la oportunidad, calidad y efectividad en la atención, así como la pertinencia de las respuestas emitidas por las dependencias responsables. Este proceso incluyó el análisis de la trazabilidad del índice dinámico y los soportes conservados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para validar el tratamiento conforme a las normas aplicables.
- **Elaboración del informe:** Se consolidaron los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, orientadas a fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

1. RESULTADOS

1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS

El siguiente consolidado, presenta la verificación del cumplimiento normativo establecido para la atención de las PQRSD que se está llevando a cabo en la Contraloría Distrital de Medellín.

Cuadro 2. Cumplimiento de criterios normativos

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 2: Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 9. Numeral 6. “Canales y horarios de Atención para la Presentación y Radicación de PQRSD” , la entidad garantiza atención personal al público con mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuyen en horarios que satisfacen las necesidades del servicio, así: Atención de lunes a jueves de 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m. Viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00 pm. “Los ciudadanos podrán presentar su petición en su lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, el servidor público receptor deja constancia de ese hecho y procede a grabar la petición en cualquier medio tecnológico y electrónico, para posteriormente proceder a su traducción y respuesta.”	X	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 5: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Se ha identificado la carta de trato digno al usuario, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, la cual es visible y está disponible en la página web de la entidad, en el módulo de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, bajo el enlace “Mecanismos de contacto”, se visualiza la versión de la vigencia 2025.	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 1: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001. Versión 9. Numeral 8.2.5 Los servidores públicos designados de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana (Facilitadores), presentan las siguientes responsabilidades: . Son los encargados de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las PQRSD presentadas en la Entidad, así como: hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda. . Verificar la aplicación del procedimiento por parte de los que intervienen, mediante la revisión de las PQRSD en las etapas de análisis, reparto, trámite y cierre. En caso de presentarse observaciones le comunica al Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana y al responsable de dar trámite, para que se hagan los ajustes. . Revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia, las cuales deben contener la solicitud, las respuestas con sus respectivos anexos propios de la PQRSD, anexos en cada carta como evidencias del trámite, la información solicitada a las entidades auditadas en el término inicial de la PQRSD y su respuesta.	x	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	La Contraloría Distrital de Medellín tiene establecido diferentes canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial. Portal: http://www.cdm.gov.co/ (Formulario Contáctenos y Formulario web PQRSD, el cual permite la denuncia y/o queja anónima).	x	
Ley 2080 de 2021 (Artículo 1).			

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. 9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. 10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.	Botón PQRSD. <u>Correo electrónico:</u> participa@cdm.gov.co <u>Telefónicamente:</u> A través del conmutador (604) 403 3160 ext. 7794 Línea única gratuita Nacional 018000512111 ext. 7794 - 8032 – 7866 Línea antisoborno (604) 4033160 ext. 7000 <u>Presenciales:</u> Por escrito en Ventanilla Única: Calle 53 # 52-16 Ed. Miguel de Aguinaga Medellín oficina 703. Atención días hábiles. Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Calle 53 # 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín oficina 504. Durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía. De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 9. Numeral 6. “Canales y horarios de Atención para la Presentación y Radicación de PQRSD”, en la Entidad: Los canales de atención a PQRSD igualmente aplican para los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Medellín, ya que las comunicaciones oficiales internas (memorandos) no deben radicarse como PQRSD. Tanto vía telefónica como presencial, las peticiones pueden presentarse verbalmente en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. El servidor público recibe la solicitud y/o petición utilizando el "Formato Recepción de PQRSD" y		

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.	luego se radica en la ventanilla única de la entidad. La Entidad podrá recomendar que ciertas peticiones se presenten por escrito y para ello, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana pone a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una Ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, el peticionario, quejoso o entidad solicitante no quedan impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización se quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.		
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, semestralmente realiza su informe acerca de la gestión realizada por la Entidad sobre las PQRSD radicadas. Los informes se encuentran en la página web de la entidad www.cdm.gov.co en el módulo "Informes y Publicaciones", "Informes de Control Interno".	x	
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Art. 76, Inc.3: Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal	En el módulo "PQRS" de la página web de la entidad, en el link: "Radique aquí su PQRS", los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Contraloría Distrital de Medellín.	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.			
Ley 1712 de 2014 Art. 11, Literal H: Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2) Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Decreto 103 de 2015 Artículo 4, Ítem 7: "El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto", debe publicarse en el módulo o sección identificada como "Transparencia y Acceso a la Información Pública".	La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana publica un informe trimestral sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el módulo "Informes y Publicaciones", bajo el enlace "Informe de PQRSD". Se observan dos informes correspondientes al primer y segundo trimestre d 2025, publicados el 08 de mayo y 31 de julio del 2025 respectivamente. Es importante señalar que también existe otra ruta para acceder a estos informes, a través del módulo "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en la sección "Mecanismos de Supervisión", bajo el enlace "Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos", en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015.	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1755 de 2015 Artículo 22, inciso 1: Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.	La entidad dispone en la página web en el módulo "PQRSD", en la sección "Consulte aquí el estado de su PQRSD", la opción para que la comunidad consulte con el número de radicado el estado de la solicitud realizada, la cual es almacenada en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Adicionalmente, en el módulo "PQRSD", en la sección "Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos", se observa el "Instructivo radicación y consulta de PQRSD", en el cual se presenta el paso a paso para la radicación de las PQRSD	X	

Fuente: Normativa aplicable a la entidad. Verificación Oficina de Control Interno.

1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD

De acuerdo con el Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001 versión 9, numeral 4 "Clasificación, definición, tiempos de respuesta y de ampliación de términos para el trámite de las PQRSD", el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (Regula el derecho fundamental de petición), establece cuales son los términos para el trámite de las PQRSD.

A continuación, tiempos de respuesta y definición de las PQRSD según su clasificación:

Ilustración 1. Modalidad de requerimientos y tiempos de respuesta

CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Petición de interés general	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	15 días
Petición de interés particular	Conocimiento de un derecho que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular, que afecta al sujeto directamente.	15 días
Petición de información	Se solicitan datos, documentos o información que la administración genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días
Petición de información entre entidades	Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra.	10 días
Petición de consulta	Se busca orientación en relación con las funciones y materias propias de la entidad.	30 días
Quejas	Manifestación de hechos relacionados con la prestación inadecuada de sus servicios o posibles faltas disciplinarias de servidores públicos.	15 días
Reclamos	Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.	15 días
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
Denuncias Fiscales	Son aquellas que manifiestan una indebida gestión fiscal o eventual daño al patrimonio público de nuestros sujetos y puntos de control.	15 días

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 9.

De acuerdo a su clasificación las PQRSD se podrán ampliar su término, según la ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

Ilustración 2. Ampliación de términos de las PQRSD

Ampliación de términos de las PQRSD Ley 1755 de 2015	
CLASIFICACIÓN	Ampliación de términos (Días hábiles)
Petición de interés general	15 días más
Petición de interés particular	15 días más
Petición de información	10 días más
Petición de información entre entidades	10 días más
Petición de consulta	30 días más
Quejas	15 días más
Reclamos	15 días más
Sugerencias	15 días más
Denuncias Fiscales (término inicial)	15 días más

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 9.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los siguientes términos y definiciones:

Ilustración 3. Otros términos de las PQRSD

OTROS TÉRMINOS		
CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Traslados por competencia	Cuando la dependencia responsable determine que la CDM no es competente, de manera total o parcial, para intervenir, tramitar o responder la PQRSD, se debe dar traslado a la entidad que si tenga la competencia.	5 días
Comunicación al Peticionario sobre el traslado por competencia	Se deberá comunicar al peticionario sobre el traslado por competencia total o parcial de su PQRSD	5 días
Requerimientos al Peticionario	Cuando una PQRSD ya radicada no está clara, está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo de la petición para que la complete en el término máximo de un (1) mes.	10 días
Ampliación de términos por prórroga	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la Ley, la dependencia responsable deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley (según la clasificación de la PQRSD), expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Antes del vencimiento del término inicial. Ver siguiente cuadro para tiempo límite de ampliación
Denuncias Fiscales en el PVCFT	Son aquellas denuncias que la CAAF responsable determina se deba remitir al PVCFT, previo visto bueno del señor Subcontralor, esta se tramitará de acuerdo a lo establecido en el Art. 70 de Ley 1757 de 2015, es decir en seis meses contados a partir del recibo de la PQRSD en la entidad. Para ello se deberá informar esta ampliación del plazo al peticionario, dentro del término inicial de la denuncia.	6 meses

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 9.

Según el Reporte del Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio del primer semestre de 2025, la entidad recibió un total de 350 PQRSD. A continuación, se presentan los resultados desglosados según las diferentes modalidades de requerimientos recibidos por la entidad.

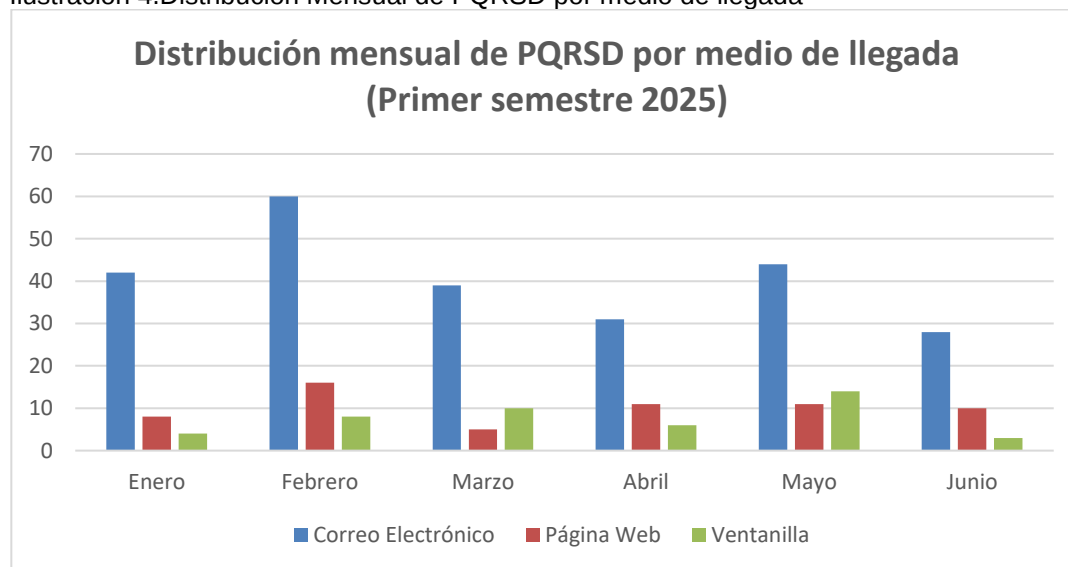
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD

Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD

Mes	Correo Electrónico	Página Web	Ventanilla	TOTAL POR MES
Enero	42	8	4	54
Febrero	60	16	8	84
Marzo	39	5	10	54
Abril	31	11	6	48
Mayo	44	11	14	69
Junio	28	10	3	41
TOTAL POR CANAL	244	61	45	350

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Ilustración 4. Distribución Mensual de PQRSD por medio de llegada



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Teniendo en cuenta el cuadro N°2, la participación de los medios de llegada de las PQRSD es:

Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.

MEDIO DE LLEGADA	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	70 %
PÁGINA WEB	17 %
VENTANILLA	13 %
TOTAL	100 %

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Durante el primer semestre de 2025, la Contraloría Distrital de Medellín recibió un total de 350 PQRSD, distribuidas en tres canales principales de atención: correo electrónico, página web y ventanilla. El canal más utilizado fue el correo electrónico, con 244 registros, lo que representa aproximadamente el 70% del total de solicitudes. Le sigue la página web, con 61 registros (17%), y finalmente la atención por ventanilla, con 45 registros (13%).

El comportamiento mensual muestra que febrero fue el mes con mayor número de solicitudes (84 en total), mientras que junio registró la menor cantidad (41 solicitudes). Esta variación puede estar relacionada con factores como la programación institucional o de auditorías, campañas de participación ciudadana o periodos administrativos específicos del distrito.

El predominio del correo electrónico, evidencia una tendencia hacia la digitalización de los procesos de atención ciudadana, lo cual es positivo en términos de accesibilidad y eficiencia. No obstante, es importante continuar fortaleciendo los canales presenciales como lo es la ventanilla única y la página web, especialmente en términos de visibilidad, facilidad de uso y seguimiento, para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus condiciones tecnológicas, puedan ejercer su derecho de petición de manera efectiva.

1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad

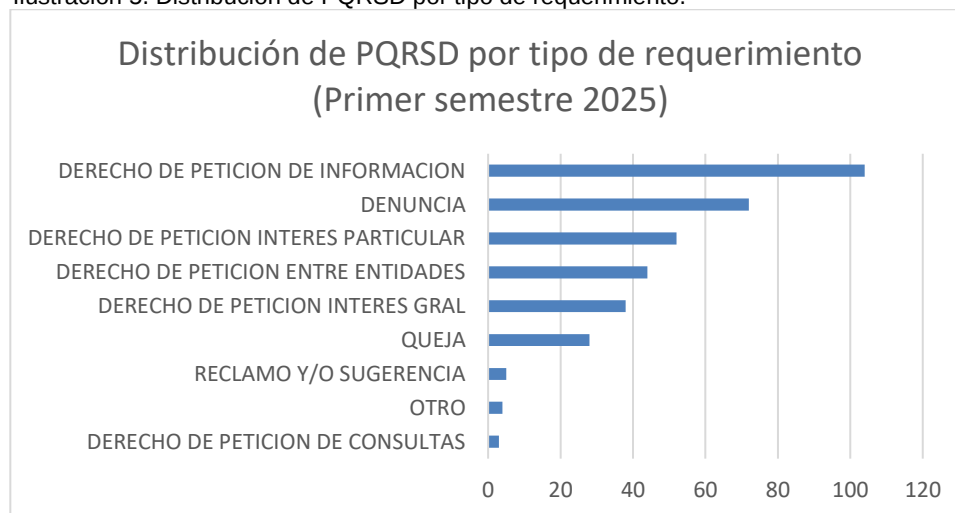
Según los datos consolidados en el cuadro 5, el derecho de petición de información continúa siendo el tipo de requerimiento más frecuente durante el primer semestre de 2025, con un total de 104 registros, lo que representa el 29.7% del total de PQRSD recibidas durante el período. Aunque esta cifra refleja una leve disminución de 7 solicitudes respecto al semestre anterior (111), se mantiene como el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para ejercer su derecho de acceso a la información pública.

Cuadro 5. Total PQRSD por Tipología

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	%Participación
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	3	0,86%
OTRO	4	1,14%
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	5	1,43%
QUEJA	28	8,00%
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	38	10,86%
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	44	12,57%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	52	14,86%
DENUNCIA	72	20,57%
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	104	29,71%
Total general	350	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Ilustración 5. Distribución de PQRSD por tipo de requerimiento.



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Las denuncias ocuparon el segundo lugar en frecuencia, con 72 registros, lo que equivale al 20.6% del total. También se observa una ligera disminución de 4 casos frente al semestre anterior (76). Esta reducción, aunque circunstancial, podría interpretarse como una señal de mejora en la percepción ciudadana sobre la gestión institucional o como un cambio en las formas de participación ciudadana, optando por canales de menos confrontación.

La persistencia de los derechos de petición de información como el requerimiento más utilizado sugiere que los ciudadanos siguen confiando en este mecanismo para obtener claridad sobre la gestión pública. A su vez, refleja una demanda constante por transparencia, acceso a datos y rendición de cuentas por parte de la entidad y los sujetos de control.

En cuanto a los requerimientos clasificados como “otros”, se registraron 4 casos, lo que representa una disminución significativa de 22 solicitudes respecto al segundo semestre de 2024 (26). Esta reducción puede atribuirse a las acciones de mejora implementadas por la entidad, en respuesta a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, lo cual evidencia un avance en la correcta clasificación y gestión de las solicitudes ciudadanas.

1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia

El siguiente cuadro presenta la distribución de las PQRSD según la asignación realizada a las distintas dependencias de la Contraloría Distrital de Medellín, para su tratamiento conforme a sus competencias funcionales.

Es importante destacar la expedición de la Resolución 0577 del 8 de julio de 2025, “Por medio de la cual se determinan los alcances y nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal en la Contraloría Distrital de Medellín”. En su artículo 1, se redefine la estructura interna de estas dependencias, derogando la Resolución 219 del 1 de marzo de 2023 y cualquier disposición que le sea contraria.

Cuadro 6. Nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal

Nombre de Dependencia Inicial (Resolución 219)	Nombre de Dependencia Actual (Resolución 0577)
C.A.A.F. Municipio 1	CAAF Gestión Gubernamental y Soporte Institucional
C.A.A.F. Municipio 2	CAAF Desarrollo Social con Enfoque Poblacional
C.A.A.F. Municipio 3	CAAF Desarrollo Económico y Planeación Territorial
C.A.A.F. EPM 1 - Asuntos Administrativos	CAAF Soporte Corporativo
C.A.A.F. EPM 2 - Energía	CAAF Negocios Energía 1
C.A.A.F. EMP 3 - Aguas y Saneamiento Básico	CAAF Negocios Agua y Saneamiento 1
C.A.A.F. Telecomunicaciones	CAAF Telecomunicaciones
C.A.A.F. EPM Filiales Energía	CAAF Negocios Energía 2
C.A.A.F. EPM Filiales Aguas	CAAF Negocios Agua y Saneamiento 2
C.A.A.F. Servicios de Salud y Empresas Sociales del Estado	CAAF Servicios de Salud
C.A.A.F. Cultura y Recreación	CAAF Cultura, Recreación y Comunicación Pública
C.A.A.F. Movilidad y Servicios de Transporte Público	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público
C.A.A.F. Gobernabilidad y Organismos de Control	CAAF Seguridad, Convivencia y Control Institucional
C.A.A.F. Obras Civiles	CAAF Infraestructura, Vivienda y Desarrollo Urbano
C.A.A.F. Educación	CAAF Sistema Educativo
C.A.A.F. Ambiental	CAAF Gestión Ambiental y del Riesgo

Fuente: Plan de acción Institucional 2025 y Resolución 0577. Elaboración OCI.

Esta actualización normativa tiene implicaciones directas en la asignación y gestión de las PQRSD, ya que establece nuevos alcances funcionales para las Contralorías Auxiliares, lo que puede influir en la redistribución de competencias, la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos y la eficiencia en la atención. Por lo tanto, el análisis de la distribución debe considerar este nuevo marco organizacional, que busca optimizar la respuesta institucional y fortalecer el control fiscal participativo en el distrito.

Cuadro 7. Asignación de PQRSD por dependencia primer semestre de 2025

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total	% PARTICIPACIÓN
1100 SUBCONTRALORIA	16	4,57%
1101 CAAF GESTION GUBERNAMENTAL Y SOPORTE INSTITUCIONAL	6	1,71%
1102 CAAF DESARROLLO SOCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL	13	3,71%
1103 CAAF DESARROLLO ECONOMICO Y PLANEACION TERRITORIAL	1	0,29%

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total	% PARTICIPACIÓN
1104 CAAF SOPORTE CORPORATIVO	8	2,29%
1105 CAAF NEGOCIOS ENERGIA 1	3	0,86%
1106 CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 1	4	1,14%
1107 CAAF TELECOMUNICACIONES	4	1,14%
1108 CAAF NEGOCIOS ENERGIA 2	3	0,86%
1109 CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 2	2	0,57%
1110 CAAF SERVICIOS DE SALUD	4	1,14%
1111 CAAF CULTURA, RECREACION Y COMUNICACION PUBLICA	9	2,57%
1112 CAAF MOVILIDAD Y SERVICIOS DE TRANSPORTE PUBLICO	9	2,57%
1113 CAAF SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL INSTITUCIONAL	3	0,86%
1114 CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	19	5,43%
1115 CAAF SISTEMA EDUCATIVO	10	2,86%
1116 CAAF GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL RIESGO	3	0,86%
1200 C. A. DE RESP. FISCAL Y JUR. COACTIVA	17	4,86%
1300 C. A. DE PARTICIPACION CIUDADANA	126	36,00%
1500 SECRETARIA GENERAL	23	6,57%
1510 DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	6	1,71%
1520 DIRECCION DE DESARROLLO TECNOLOGICO	2	0,57%
1600 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	43	12,29%
1700 DIR. DE GESTIÓN DEL CONOCIM. CAPA. E INVESTIGAC.	2	0,57%
1800 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	8	2,29%
1900 OFICINA ASESORA JURIDICA	5	1,43%
2100 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,29%
TOTAL GENERAL	350	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Durante el primer semestre de 2025, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana fue la dependencia con mayor volumen de PQRSD asignadas, con un total

de 126 requerimientos, lo que representa el 36% del total general. Este resultado es coherente con su rol institucional como canal principal de recepción, orientación y gestión de solicitudes ciudadanas, lo que reafirma su importancia estratégica en el fortalecimiento del control fiscal participativo, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (Artículo 7, numeral 7) y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Inciso 1).

Le siguen en volumen la Dirección de Talento Humano con 43 PQRSD (12.29%), y la Secretaría General con 23 PQRSD (6.57%), lo que evidencia que una parte significativa de las solicitudes están relacionadas con temas administrativos, laborales y de gestión interna. Esto puede reflejar inquietudes recurrentes de los ciudadanos sobre el funcionamiento interno de la entidad, así como sobre el cumplimiento de sus responsabilidades institucionales.

La Subcontraloría y la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva también presentan una participación relevante, con 16 (4.57%) y 17 (4.86%) PQRSD respectivamente, lo que sugiere que los ciudadanos están atentos al ejercicio de funciones misionales como el control fiscal, la investigación y el seguimiento de presuntas irregularidades.

Por otro lado, las dependencias misionales agrupadas en las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal – CAAF, presentan una distribución más dispersa, con porcentajes individuales que oscilan entre el 0.29% y el 5.43%, siendo la CAAF de Infraestructura, Vivienda y Desarrollo Urbano el más destacado con 19 PQRSD (5.43%). Esto puede estar relacionado con el impacto directo que estas áreas tienen en la calidad de vida de los ciudadanos y el interés por el seguimiento a proyectos públicos.

Este análisis permite identificar los focos de atención ciudadana y orientar acciones de mejora en aquellas dependencias con mayor carga de solicitudes, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

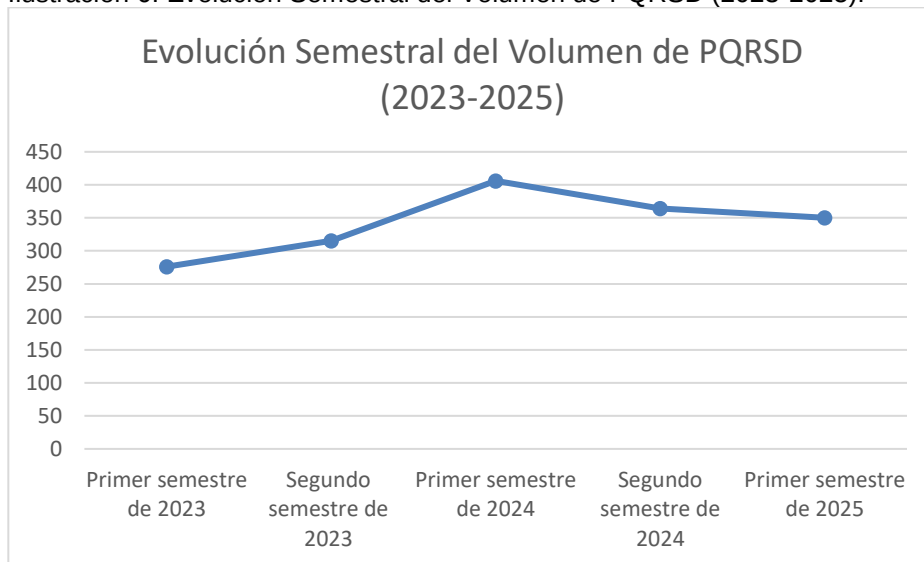
Durante el periodo comprendido entre el primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2025, se observa una tendencia general al aumento en el volumen de PQRSD, con un pico máximo en el primer semestre de 2024 (406 solicitudes). A partir de ese punto, se evidencia una disminución progresiva, con 364 solicitudes en el segundo semestre de 2024 y 350 en el primer semestre de 2025, lo que representa una reducción de 14 PQRSD respecto al semestre inmediatamente anterior.

Cuadro 8. Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024

Período	Total PQRSD
Primer semestre de 2023	276
Segundo semestre de 2023	315
Primer semestre de 2024	406
Segundo semestre de 2024	364
Primer semestre de 2025	350

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Ilustración 6. Evolución Semestral del Volumen de PQRSD (2023-2025).



Fuente: Informes de Ley sobre la gestión de PQRSD. Elaboración OCI.

Esta disminución puede interpretarse desde varias perspectivas:

- **Mejora en la gestión institucional:** La reducción podría reflejar una mayor eficiencia en la atención ciudadana, disminuyendo la necesidad de reiterar solicitudes o presentar reclamos.

- **Estabilización de la demanda ciudadana:** Tras un periodo de alta interacción (1S 2024), es posible que los ciudadanos hayan recibido respuestas satisfactorias o que los temas de interés hayan sido resueltos.
- **Efecto de acciones correctivas:** La implementación de recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno y otras estrategias de mejora continua podrían haber contribuido a una gestión más proactiva y preventiva.

No obstante, es importante continuar monitoreando esta tendencia en los próximos semestres para determinar si se trata de una reducción sostenida o de una oscilación temporal.

1.2.4 Estado de atención de las PQRSD

Cuadro 9. Estado de Atención de las PQRSD Primer Semestre de 2025.

ESTADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total
ARCHIVADO	DENUNCIA	56
	DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	3
	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	104
	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	44
	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	35
	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	50
	OTRO	4
	QUEJA	28
	RECLAMO Y/O SUGERENCIA	5
Total ARCHIVADO		329
ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	DENUNCIA	3
	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	2
	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	2
Total ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO		7
PROCESO	DENUNCIA	13
	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	1
Total PROCESO		14
Total general		350

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Del total de 350 PQRSD, se observa que:

- **Archivado:** 329 requerimientos (94%) fueron cerrados formalmente, lo que indica una alta capacidad de respuesta por parte de la entidad. Los tipos más frecuentes como derecho de petición de información (104) y denuncias (56 archivadas, 13 en proceso) muestran una gestión activa y prioritaria.
- **Archivado por desistimiento tácito:** 7 casos (2%) fueron cerrados por falta de seguimiento del solicitante, lo que puede reflejar desinterés, desconocimiento del proceso o dificultades en el acceso a la información. Estos casos se concentran en 3 tipos de PQRSD, estos son: denuncias, derecho de petición de interés general y derecho de petición de interés particular, lo que podría sugerir dificultades en el seguimiento por parte de los ciudadanos o falta de claridad en los procedimientos.
- **En proceso:** 14 requerimientos (4%) aún se encuentran en trámite, lo que representa un porcentaje bajo, pero relevante para el seguimiento y mejora de tiempos de respuesta. Esto, refleja eficiencia en la resolución, aunque también señala áreas que requieren seguimiento para evitar acumulación o retrasos.

Este comportamiento sugiere que la Contraloría Distrital de Medellín mantiene una gestión activa y eficiente en la resolución de solicitudes ciudadanas. Sin embargo, los casos archivados por desistimiento tácito podrían ser objeto de análisis adicional para identificar posibles barreras en la interacción con los ciudadanos, y refuerza la importancia de mantener tiempos de respuesta adecuados para fortalecer la confianza institucional.

1.2.5 Estado del trámite por tipología

El siguiente cuadro presenta el estado actual de los trámites asociados a las 350 PQRSD, detallando cómo se distribuyen los casos según su estado para cada tipo de requerimiento.

Cuadro 10. Estado de Trámite de las PQRSD Segundo semestre de 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PROCESO	Total general
DENUNCIA	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO			13	13
	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	2	3		5
	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	6			6
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	48			48
	Total DENUNCIA	56	3	13	72
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	CON RESPUESTA DEFINITIVA	3			3
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	3			3
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	1			1
	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	20			20
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	83			83
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	104			104
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	7			7
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	37			37
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	44			44
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO			1	1
	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO		2		2
	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	18			18
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	17			17
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	35	2	1	38

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PROCESO	Total general
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO		2		2
	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	39			39
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	11			11
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	50	2		52
OTRO	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	4			4
	Total OTRO	4			4
QUEJA	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	26			26
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	2			2
	Total QUEJA	28			28
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	3			3
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	2			2
	Total RECLAMO Y/O SUGERENCIA	5			5
Total general		329	7	14	350

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

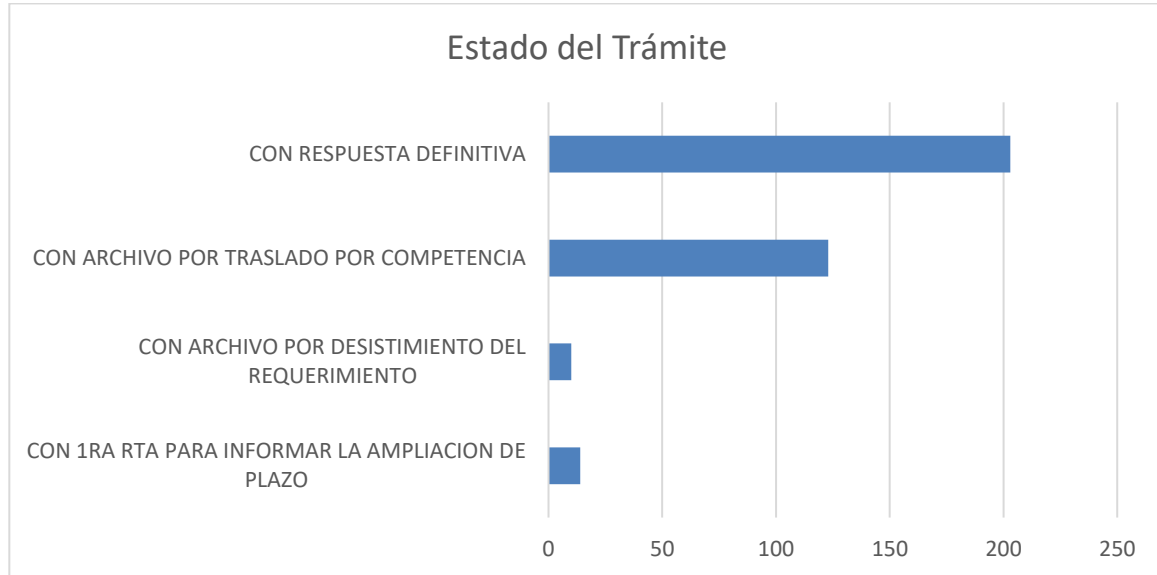
En términos generales el estado del trámite de las 350 PQRSD, recibidas durante el periodo evaluado, se evidencia así:

Cuadro 11. Estado del trámite consolidado.

ESTADO DEL TRAMITE	Total	% Participación
CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO	14	4,0%
CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	10	2,9%
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	123	35,1%
CON RESPUESTA DEFINITIVA	203	58,0%
Total general	350	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Ilustración 7. Estado del trámite



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Del total de solicitudes recibidas:

- **203 PQRSD (58%)** fueron gestionadas con respuesta definitiva, lo que refleja un alto nivel de resolución directa por parte de la entidad.
- **123 PQRSD (35%)** fueron archivadas por traslado por competencia, lo que indica que una proporción significativa de solicitudes corresponde a temas que deben ser atendidos por otras entidades.
- **10 PQRSD (3%)** fueron archivadas por desistimiento del requerimiento, lo que puede sugerir falta de seguimiento por parte del ciudadano o dificultades en el proceso.
- **14 PQRSD (4%)** recibieron una primera respuesta para informar ampliación de plazo, lo que evidencia cumplimiento de los términos legales en casos que requieren mayor tiempo de análisis.

Es importante que se continúen implementando las siguientes acciones:

- Verificar que los traslados estén correctamente fundamentados y acompañados de información clara sobre la entidad receptora y los pasos siguientes, para evitar que el ciudadano perciba la gestión como inconclusa.

- Identificar los tipos de PQRSD que tienden a permanecer más tiempo en estado de proceso y establecer alertas internas para garantizar su resolución dentro de los plazos legales.
- Revisar que las respuestas iniciales que informan ampliación de plazo, estén acompañadas de seguimiento oportuno, evitando que los casos permanezcan abiertos por tiempo prolongado o se resuelvan de forma extemporánea.
- Reducir los casos de **desistimiento tácito**, implementando mecanismos de seguimiento y recordatorio para los ciudadanos, especialmente en trámites que requieren su participación activa, con el fin de evitar el cierre por falta de respuesta.
- Fortalecer el seguimiento especializado a **derechos de petición de información y denuncias** dado su volumen y complejidad, se recomienda asignar recursos técnicos y humanos que permitan una gestión más ágil y efectiva de estos requerimientos.
- Continuar con las buenas prácticas que han permitido una alta proporción de respuestas definitivas y traslados debidamente gestionados, fortaleciendo la eficiencia institucional.

Nota aclaratoria:

De acuerdo con el cuadro 9, se reportaron 7 PQRSD archivadas por desistimiento tácito. Sin embargo, en los cuadros 10 y 11 se identifican 10 casos con esta misma condición. Al realizar una nueva verificación en el índice dinámico, se evidenció una inconsistencia entre el campo "estado" y el campo "estado del trámite" registrados en el sistema de gestión documental Mercurio.

Cuadro 12. PQRSD POR desistimiento tácito

No. PQRSD	ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE
011	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
033	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
122	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
186	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO

No. PQRSD	ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE
193	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
208	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
245	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
246	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
249	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
253	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Esta discrepancia puede generar inconsistencias en los reportes y afecta la confiabilidad de la información consolidada sobre la gestión de las PQRSD.

Es importante que, al momento de registrar el cierre de una PQRSD por desistimiento tácito en el sistema Mercurio, se diligencien de forma coherente y precisa tanto el campo "estado" como el campo "estado del trámite", asegurando que ambos reflejen correctamente la situación real del caso.

Es relevante continuar fortaleciendo el proceso de registro de información en el sistema de gestión documental Mercurio, con el fin de evitar inconsistencias que puedan afectar la base de datos y dificultar el seguimiento adecuado de las PQRSD. Para ello, se sugiere implementar una validación cruzada automática entre los campos críticos del sistema, realizar capacitaciones periódicas al personal responsable del registro para garantizar el uso correcto de la herramienta, e incluir este aspecto como parte de las listas de verificación en los procesos de control interno. Estas acciones contribuirán a mejorar la calidad de los datos, asegurar la trazabilidad de los trámites y fortalecer la gestión documental institucional.

Contar con información actualizada es un elemento crítico para la efectividad de cualquier base de datos institucional, especialmente en procesos relacionados con la gestión de PQRSD. La desactualización de datos puede generar inconsistencias en los reportes, afectar la trazabilidad de los trámites y limitar la capacidad de análisis y toma de decisiones.

Por lo tanto, es importante:

- Actualizar de forma oportuna y coherente todos los campos del sistema de información, especialmente aquellos que afectan el estado del trámite o su clasificación.
- Establecer mecanismos de control y validación periódica de los datos registrados, para detectar y corregir posibles errores o duplicidades.
- Fomentar una cultura de calidad de la información, donde se reconozca que los datos confiables son fundamentales para la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

Una base de datos actualizada no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Por otra parte, comparando con el informe con corte al 31 de diciembre de 2024, se continúa observando un alto número de trámites archivados por traslado a otras competencias (de 139 bajaron a 123). También se destacan los casos de desistimiento (de 12 bajaron a 10), lo que podría reflejar una falta de seguimiento por parte de los solicitantes o una resolución tácita. Por lo tanto, se reitera la recomendación presentada en el informe anterior (Segundo semestre de 2024), esto es, implementar mecanismos o estrategias de monitoreo para que los solicitantes no dejen sus trámites sin una resolución definitiva. Esto podría implicar el envío de recordatorios o la comunicación directa con el peticionario en puntos clave del proceso. Además, ofrecer asesoría en línea que podría ser útil para mantener a los solicitantes informados y motivados a continuar con sus solicitudes.

Realizar un análisis más a fondo de las causas que generan tanto los desistimientos como los traslados a otras competencias, puede permitir la identificación de actividades que requieren ajustes en el proceso.

1.2.6 PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o **dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción**, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Durante el período evaluado, fueron trasladadas 123 PQRSD a otras entidades a razón de su competencia, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 13.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	Total
DENUNCIA	Contraloría General de la Republica	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	Fiscalía General	1
	Otra	1
	Personería de Medellín	2
	Total DENUNCIA	6
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Contraloría General de la Republica	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	8
	Empresas Varias de Medellín	1
	Otra	7
	Personería de Medellín	3
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	20
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Contraloría General de Antioquia	3
	Contraloría General de la Republica	2
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	Otra	1
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	7
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	Contraloría General de Antioquia	1
	Contraloría General de la Republica	1
	DAGRD	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	10
	Empresas Públicas de Medellín	2
	Personería de Medellín	2
	Procuraduría	1
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	18
	Contraloría General de Antioquia	4

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	Total
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Contraloría General de la Republica	3
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	15
	Empresas Públicas de Medellín	3
	Otra	7
	Personería de Medellín	7
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	39
OTRO	Contraloría General de Antioquia	2
	Contraloría General de la Republica	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	Total OTRO	4
QUEJA	Contraloría General de Antioquia	1
	Contraloría General de la Republica	1
	Empresas Públicas de Medellín	1
	Otra	2
	Personería de Medellín	14
	Procuraduría	5
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2
	Total QUEJA	26
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	Otra	1
	Personería de Medellín	2
	Total RECLAMO Y/O SUGERENCIA	3
Total general		123

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Durante el primer semestre de 2025, se trasladaron 123 PQRSD a diferentes entidades externas, lo que representa el 35% del total recibido durante el período evaluado. Se evidencia que una proporción significativa de las PQRSD no se resuelven en la entidad y deben ser redirigidos. Esto sugiere que muchos de los solicitantes, al no dirigir su requerimiento a la entidad adecuada desde el principio, terminan generando una carga adicional para el proceso interno de este ente de control. Este alto número de traslados podría indicar una posible falta de claridad para que los solicitantes tengan conocimiento a qué instancia deben dirigirse.

Una vez realizado el cruce de información, se identificaron las principales entidades receptoras a las cuales fueron trasladadas las PQRSD, en función de su competencia institucional. Estas entidades concentran el mayor volumen de requerimientos re direccionados por la Contraloría Distrital de Medellín, lo que evidencia la necesidad de articulación interinstitucional para garantizar una atención efectiva y oportuna a los

ciudadanos.

Cuadro 14. Entidad 1 receptora de traslados por competencia.

Entidad 1 Receptora	Total PQRSD	% Participación
Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	36	29%
Personería de Medellín	30	24%
Otra	19	15%
Contraloría General de Antioquia	11	9%
Contraloría General de la Republica	10	8%
Empresas Públicas de Medellín	6	5%
Procuraduría	6	5%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2	2%
Fiscalía General	1	1%
Empresas Varias de Medellín	1	1%
DAGR	1	1%
Total Traslados a otras dependencias	123	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

- Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín: 36 requerimientos (29%), lo que indica una alta interacción ciudadana con esta entidad, posiblemente por su rol en la gestión pública local.
- Personería de Medellín: 30 requerimientos (24%), reflejando su papel como garante de los derechos ciudadanos.
- Contraloría General de Antioquia: 11 requerimientos (9%), mostrando la necesidad de coordinación interinstitucional a nivel departamental.
- Contraloría General de la República: 10 requerimientos (8%), lo que sugiere que algunos temas exceden el ámbito distrital y requieren atención nacional.

Entre otras entidades, como la Fiscalía, Procuraduría, DAGRD y empresas públicas, recibieron volúmenes menores pero significativos, lo que evidencia la diversidad de temas abordados por los ciudadanos.

Es importante aclarar que los traslados por competencia clasificados como “otra” (con un total de 19 PQRSD, corresponden a traslados dirigidos a: Comfachocó, Personería Municipal de Rionegro, EMTELCO, EPS Suramericana S. A, Personería de Granada Antioquia, Colpensiones, Defensoría del Pueblo, Contraloría de Cundinamarca, entre otras.

Esta tendencia plantea la necesidad de evaluar las causas que impulsan a los ciudadanos a dirigir sus PQRSD a la Contraloría Distrital de Medellín, en lugar de gestionarlas directamente con las entidades responsables de los servicios o trámites en cuestión. Por lo tanto, se sugiere desarrollar estrategias integrales de sensibilización y mejora de los canales de atención de la entidad, con el objetivo de promover su uso adecuado y brindar una orientación clara y precisa a la ciudadanía. Esto permitirá:

- Resolver dudas de manera más rápida y efectiva.
- Informar adecuadamente sobre el ejercicio de vigilancia fiscal que realiza la Contraloría Distrital de Medellín sobre el Distrito, sus entidades descentralizadas y los particulares que administran recursos públicos.
- Reducir el volumen de PQRSD que deben ser trasladadas por competencia a otras entidades.
- Evitar la congestión de trámites internos y mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes.

Estas acciones contribuirán a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, optimizar los recursos institucionales y cumplir con los principios de transparencia, oportunidad y eficacia en la atención de las PQRSD.

Seguimiento a recomendaciones:

Es importante mencionar que, durante el segundo semestre de 2024, se recomendó establecer una clasificación estandarizada para los traslados por competencia durante el registro en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el fin de evitar confusiones derivadas de registros como “otra”, “NA” (No aplica) o celdas vacías, y mejorar la consistencia en el registro de información. Asimismo, se sugirió evaluar la posibilidad de ajustar estas opciones en el Sistema para ofrecer mayor claridad y facilitar el proceso de registro, verificación y seguimiento.

Para el periodo evaluado (primer semestre de 2025), se evidenció que esta recomendación fue atendida, ya que no se registraron casos bajo las denominaciones ambiguas mencionadas. Esto refleja una mejora significativa en la calidad del registro de información y en la trazabilidad de los traslados por competencia, lo cual contribuye

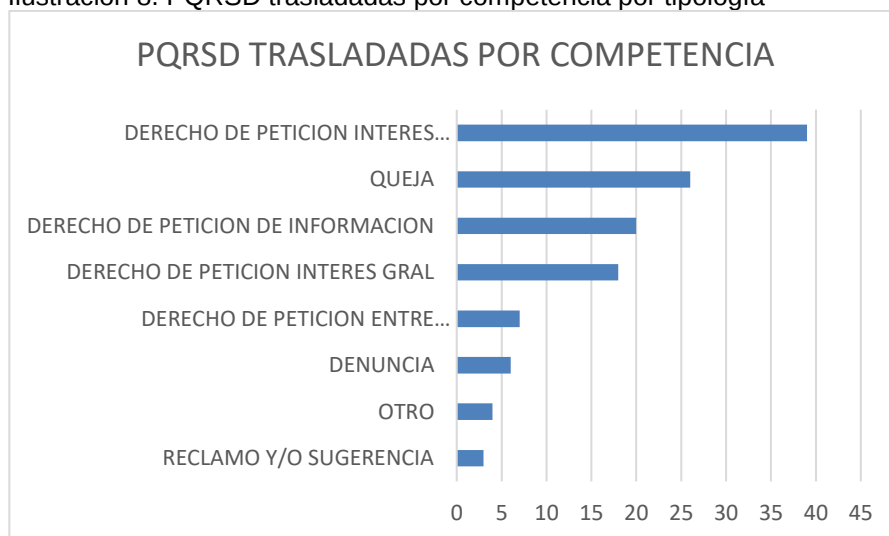
a una gestión más clara, ordenada y verificable.

Es importante continuar con esta práctica y realizar revisiones periódicas al sistema de clasificación, asegurando que se mantenga alineada con las necesidades operativas y normativas de la entidad.

1.2.7 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

La siguiente ilustración, muestra las 123 PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades, teniendo en cuenta su tipología:

Ilustración 8. PQRSD trasladadas por competencia por tipología



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCL.

Durante el período evaluado, la tipología más frecuente de PQRSD fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 39 casos, lo que representa el 32% del total. Le siguen las quejas, con 26 casos (21%), los derechos de petición de información con 20 casos (16%), y los derechos de petición de interés general con 18 casos (15%). En menor proporción se registraron: derechos de petición entre entidades (7 casos, 6%), denuncias (6 casos, 5%), el ítem “otros” (4 casos, 3%) y reclamos o sugerencias (3 casos, 2%).

Cabe destacar que el ítem “Otros” agrupa PQRSD relacionadas con notificaciones y comunicaciones dirigidas a otras entidades, que no se ajustan a las tipologías convencionales mencionadas.

Al comparar estos resultados con los del segundo semestre de 2024, se observa una variación en las tipologías más frecuentes. En ese período, las quejas ocuparon el primer lugar con 33 casos, seguidas por los derechos de petición de interés particular (27 casos) y el grupo de otros trámites (26 casos). También se registraron solicitudes de información (23 casos), denuncias (15 casos) y derechos de petición de interés general (10 casos). Las tipologías menos frecuentes fueron reclamos o sugerencias (3 casos), consultas (1 caso) y derechos de petición entre entidades (1 caso).

Cuadro 15. Tipologías de PQRSD Trasladadas por Competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	3	2%
OTRO	4	3%
DENUNCIA	6	5%
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	7	6%
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	18	15%
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	20	16%
QUEJA	26	21%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	39	32%
Total general	123	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

El análisis comparativo entre el período evaluado (1S 2025) y el segundo semestre de 2024 evidencia un cambio significativo en la distribución de las tipologías de PQRSD. En el período actual, los derechos de petición de interés particular se posicionan como la tipología más frecuente, desplazando a las quejas, que lideraban en el semestre anterior. También se observa un aumento en los derechos de petición de interés general y en las peticiones entre entidades, lo que podría reflejar una mayor participación ciudadana en asuntos colectivos y una intensificación de la interacción interinstitucional.

Por otro lado, se registra una disminución considerable en las denuncias y en el ítem “otros”, lo que sugiere una mejora en la clasificación de las solicitudes o una reducción en la recepción de trámites no convencionales.

No obstante a lo anterior, es pertinente continuar fortaleciendo las siguientes actividades

durante la gestión de las PQRSD que llegan a la Contraloría Distrital de Medellín:

- Fortalecer la gestión de derechos de petición de interés particular, dado su incremento, asegurando tiempos de respuesta oportunos y contenidos claros que den solución efectiva a las solicitudes.
- Monitorear la clasificación de PQRSD en el sistema, especialmente en el ítem “otros”, para garantizar que las solicitudes sean tipificadas correctamente y se mantenga la trazabilidad de la información.
- Promover la participación ciudadana en temas de interés general, mediante campañas informativas que expliquen los mecanismos disponibles para presentar solicitudes colectivas.
- Evaluar la interacción interinstitucional, a partir del aumento en las peticiones entre entidades, con el fin de mejorar la coordinación y eficiencia en la atención de trámites que son trasladados y compartidos.

1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD

Con base en los cuadros presentados en las ilustraciones 1 (Modalidad de requerimientos y tiempos de respuesta), 2 (Ampliación de términos de las PQRSD) y 3 (Otros términos de respuesta), extraídos del Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001, versión 9, numeral 4 “Clasificación, definición, tiempos de respuesta y de ampliación de términos para el trámite de las PQRSD”, la Oficina de Control Interno realizó la verificación del cumplimiento de los términos establecidos.

Esta verificación se llevó a cabo con el apoyo de la muestra obtenida del índice dinámico correspondiente al primer semestre de 2025, extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Es importante tener en cuenta que, del proceso de muestreo realizado sobre el total de 350 PQRSD registradas en el período evaluado, se descartaron 123 por haber sido trasladadas por competencia y 10 por desistimiento tácito. Por lo tanto, la muestra se obtuvo sobre una población de 217 PQRSD, de las cuales se seleccionaron 66 para revisión, lo que corresponde al 30%, las cuales corresponden a las siguientes tipologías:

Cuadro 16. Tipologías de PQRSD según muestra

TIPO DE REQUERIMIENTO – MUESTRA	Total
DENUNCIA	17
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	2
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	28
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	9
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	3
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	6
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	1
Total general	66

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Proceso de muestro elaborado por la OCI.

1.3.1 Verificación de la gestión de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio

Para llevar a cabo el ejercicio de auditoria, es importante tener presente los lineamientos del manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001, versión 9. Se puntualiza en el numeral 7. Radicación de las PQRSD, el cual establece:

“Las PQRSD son comunicaciones oficiales recibidas, como tal deben tener un radicado consecutivo que es asignado en la Ventanilla Única, siguiendo lo establecido en el Procedimiento P-GE-GD-001 Gestión Documental; con excepción de aquellas realizadas por página web, donde el radicador es el mismo ciudadano. Cuando las PQRSD se presenten en medio físico o a través del correo electrónico participa@cgm.gov.co, el servidor público de la ventanilla única es el encargado de recibir, revisar, radicar y remitirla a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Los tiempos de las PQRSD comienzan a contar una vez se han recibos en la entidad sin importar el canal de recepción

Las PQRSD que ingresan por las redes sociales oficiales, o por los correos electrónicos oficiales de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Medellín, deben enviarse por el servidor público o contratista que las recibió, al correo electrónico participa@cgm.gov.co para que se proceda con la radicación oficial y se ingresen en la Ruta del WORKFLOW”.

Como parte del ejercicio de verificación de la gestión institucional, se revisaron 66 PQRSD seleccionadas en la muestra. De estas, se realizó una verificación detallada de la gestión adelantada por la entidad en **20 casos específicos**, evaluando aspectos

como la recepción, radicación y cumplimiento de términos establecidos, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 17. Verificación de la gestión PQRSD

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
015 202500000077	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida inicialmente en el correo electrónico talento.humano@cgm.gov.co, en lugar del correo oficial participa@cdm.gov.co. No obstante, la asignación interna a la dependencia responsable se realizó de manera oportuna. La solicitud de información fue radicada el 20 de enero de 2025, con fecha límite de respuesta el 31 de enero (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta de fondo y definitiva fue emitida el 21 de enero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Se sugiere reforzar la divulgación del canal oficial participa@cdm.gov.co para la recepción de PQRSD, con el fin de evitar desvíos iniciales y optimizar el trámite desde su origen.
020 202500000123	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida a través del correo oficial participa@cdm.gov.co el 22 de enero de 2025, y fue radicada y asignada internamente a la dependencia responsable ese mismo día. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258000742 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y	Sin observaciones

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		definitiva era el 5 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta definitiva fue emitida el mismo 22 de enero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	
027 202500000144	DENUNCIA	La denuncia fue recibida el 23 de enero de 2025 a través de la página web y asignada internamente a la dependencia responsable el 24 de enero. Ese mismo día, se realizó el traslado por competencia compartida a la Personería de Medellín, lo cual fue informado oportunamente al peticionario. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258000896 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 13 de febrero de 2025 (15 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). El 11 de febrero, mediante el radicado No. 20256000283, se informó al peticionario sobre el traslado por competencia compartida. Posteriormente, el 13 de febrero, se comunicó la ampliación de términos (radicado No. 20256000560), indicando que la solicitud sería	Revisión de tiempos establecidos: Recepción: 23 de enero. Asignación y traslado: 24 de enero. Fecha límite inicial: 13 de febrero. Ampliación de plazo comunicada: 13 de febrero. Plazo máximo ajustado (denuncia de control fiscal): hasta el 23 de julio. Respuesta definitiva: 23 de julio. Cumple con el plazo ampliado. Sin observaciones

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		tramitada como una denuncia de control fiscal, se especifica de forma clara la fecha límite de respuesta por parte del ente de control (23 de julio), el cual establece un plazo de respuesta de seis meses para este tipo de PQRSD, conforme al artículo 70 de la Ley 1757 de 2015. La respuesta definitiva y de fondo fue emitida mediante el comunicado No. 20256002950 del 23 de julio de 2025.	
031 202500000148	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida el 24 de enero de 2025, radicada y asignada internamente a la dependencia responsable ese mismo día. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258000893 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 7 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el mismo 04 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Sin observaciones
035 202500000170	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida el 28 de enero de 2025 a través de los correos electrónicos participa@cdm.gov.co y notificaciones@cdm.gov.co y	Se recomienda reforzar el uso exclusivo del correo oficial participa@cdm.gov.co para la recepción de PQRSD, evitando

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		participa@cdm.gov.co, y fue asignada internamente a la dependencia responsable el 30 de enero; ese mismo día, fue trasladada por competencia compartida al grupo conformado por EPM Telecomunicaciones S.A., ORBITEL S.A.S., Colombia Móvil S.A. E.S.P., INVERSIONES TELCO S.A.S., y EDATEL S.A. en liquidación. Esta gestión fue informada oportunamente al peticionario. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258001103 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 11 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 10 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	el uso de cuentas como notificaciones@cdm.gov.co, que no están habilitadas para este tipo de trámites. Esto permitirá mejorar la trazabilidad, garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y reducir el riesgo de demoras en la asignación inicial o en la respuesta definitiva.
053 202500000191	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	La petición fue recibida el 31 de enero de 2025 a través de los correos electrónicos notificaciones@cdm.gov.co y participa@cdm.gov.co, y fue asignada internamente a la dependencia responsable el 03 de febrero. De acuerdo con el memorando de asignación No.	Sin observaciones

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		20258001287 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 14 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 11 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	
062 202500000224	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida a través del correo oficial participa@cdm.gov.co el 04 de febrero de 2025, radicada este mismo día, asignada internamente a la dependencia responsable el 05 de febrero. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258001360 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 18 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 12 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Sin observaciones
075 202500000256	RECLAMO Y/O SUGERENCIA	La petición fue recibida a través del correo oficial participa@cdm.gov.co el 06 de febrero de 2025, radicada este mismo día, asignada internamente a la dependencia	Aunque se cumplió con los plazos establecidos, se recomienda revisar los tiempos de asignación interna para procurar que esta se realice dentro del mismo día de la

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		responsable el 10 de febrero (Transcurridos 2 días hábiles de la recepción de la PQRSD); ese mismo día, fue trasladada por competencia a EPM, Esta gestión fue informada oportunamente al peticionario. De acuerdo con el memorando de asignación 20258001523 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 27 de febrero de 2025 (15 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). Se brindó respuesta definitiva el 12 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos. Seguidamente el 13 de febrero este Ente de Control le solicitó información a la entidad EPM, indicando que estará atento a la respuesta que se le brinde al señor peticionario por parte de Empresas Públicas de Medellín. Se recibe respuesta el 10 de marzo mediante el Radicado 20257001053, posterior a ello, no se observan más requerimientos, sin embargo, según comentario del Sistema de Gestión Documental Mercurio, se delega a la CAAF EPM 2 energía, ahora	radicación o, en su defecto, al siguiente día hábil. Esto permite optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia del trámite.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		denominada CAAF Negocios Energía 1 (Resolución 0577 de 2025).	
077 202500000258	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	La petición fue recibida el 6 de febrero de 2025 a través del correo oficial participa@cdm.gov.co, radicada ese mismo día y asignada internamente a la dependencia responsable el 10 de febrero (transcurridos dos días hábiles desde su recepción). De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258001524 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 27 de febrero de 2025 (15 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 25 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Aunque se cumplió con los plazos establecidos, se recomienda revisar los tiempos de asignación interna para procurar que esta se realice dentro del mismo día de la radicación o, en su defecto, al siguiente día hábil. Esto permite optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia del trámite.
079 202500000260	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida a través del correo electrónico el 07 de febrero de 2025 (<i>no es visible el correo de recepción, según anexos del documento 20257000518</i>) radicada este mismo día; asignada internamente a la dependencia responsable el 11 de febrero (Transcurridos 2 días hábiles de la recepción de la PQRSD). De acuerdo con el memorando	Se recomienda revisar, durante el proceso de radicación e indexación en el expediente de la PQRSD, el correo electrónico de origen, con el fin de dejar evidencia clara del canal de recepción utilizado. Esta práctica permite fortalecer la trazabilidad del trámite, garantizar la transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas y mejorar la integridad del expediente

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		de asignación No. 20258001562 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 21 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 13 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	documental, para efectos de auditoría y control interno. Además, se sugiere revisar los tiempos de asignación interna para asegurar que se mantengan dentro de los márgenes establecidos, incluso cuando la respuesta se emite oportunamente.
080 202500000261	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida el 7 de febrero de 2025 a través del correo electrónico del Señor Contralor Distrital de Medellín, radicada ese mismo día y asignada internamente a la dependencia responsable el 11 de febrero, transcurridos dos días hábiles desde la recepción de la PQRSD. De acuerdo con el memorando de asignación 20258001557 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 14 de febrero de 2025. Aunque el plazo general para solicitudes de información entre entidades es de 10 días hábiles, en este caso se otorgó prioridad, dado que el peticionario solicitó expresamente que la información fuera enviada a más tardar el 14 de febrero de 2025 antes de las 12:00 p.m.	Se sugiere documentar de forma clara en el memorando de asignación los requerimientos adicionales y de prioridad solicitados por el peticionario, incluyendo su justificación y el impacto en los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD. Esto fortalece la trazabilidad y evita ambigüedades en el seguimiento y control interno. Reforzar el uso de canales oficiales para la recepción de PQRSD, incluso cuando provengan de autoridades, con el fin de mantener la uniformidad en los procesos.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		Por lo tanto, se estableció un plazo de 5 días hábiles en el memorando de asignación interna. La respuesta fue emitida el 13 de febrero de 2025.	
088 202500000275	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida el 10 de febrero de 2025 a través del correo oficial participa@cdm.gov.co, fuera del horario de atención. Fue radicada el 11 de febrero y asignada internamente a la dependencia responsable el 12 de febrero. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258000565 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 25 de febrero de 2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD, contado a partir de la fecha de radicación 11 de febrero y no del día de recepción 10). La respuesta fue emitida el 17 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Aunque la petición ingresó el 10 de febrero fuera del horario de atención, los términos comenzaron a contar desde el día siguiente a su radicación. Se sugiere Incluir en el Manual de Trámite Interno de PQRSD una aclaración específica sobre el cálculo de términos en función del horario de atención institucional, estableciendo que las solicitudes recibidas a través del correo oficial participa@cdm.gov.co fuera del horario laboral deben considerarse como recibidas el siguiente día hábil para efectos del conteo de términos legales. Esta precisión permitirá estandarizar el tratamiento de casos, evitar ambigüedades y fortalecer la trazabilidad del trámite.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
094 202500000286	DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	La petición fue recibida el 13 de febrero de 2025 a través del correo oficial participa@cdm.gov.co, radicada ese mismo día, asignada internamente a la dependencia responsable el 17 de febrero, transcurridos dos días hábiles desde la recepción de la PQRSD. De acuerdo con el memorando de asignación No. 20258002022 y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 28 de marzo de 2025 (30 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 28 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Aunque se cumplió con los plazos establecidos, se recomienda revisar los tiempos de asignación interna para procurar que esta se realice dentro del mismo día de la radicación o, en su defecto, al siguiente día hábil. Esto permite optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia del trámite.
097 202500000289	DENUNCIA	La petición fue recibida y radicada el 14 de febrero de 2025 a través de la página web. Transcurrido 1 día hábil de la recepción de la PQRSD, es decir, el 17 de febrero, se realizó traslado por competencia a la Secretaría de Cultura Ciudadana del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín y a Plaza Mayor de Medellín Convenciones y Exposiciones,	Revisión de tiempos establecidos: • Recepción y radicación: 14 de febrero. • Traslado por competencia: 17 de febrero. • Asignación interna: 18 de febrero. • Ampliación de plazo: 3 de marzo. • Plazo máximo para respuesta: Hasta 6 meses desde la recepción (14 de agosto de 2025).

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		lo cual fue informado oportunamente al peticionario. Seguidamente fue asignada internamente a la dependencia responsable el 18 de febrero, transcurridos dos días hábiles desde la recepción de la PQRSD. Mediante el comunicado 20256000681 del 19 de febrero, se realizó un alcance a la respuesta inicialmente brindada al peticionario, la Contraloría Distrital de Medellín, determino una vez analizado el contenido de la petición y su ampliación, que esta será tramitada como competencia compartida entre la Secretaria de Cultura Ciudadana del Distrito de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, Plaza Mayor y este Organismo de Control Fiscal. El 03 de marzo se informa al peticionario, mediante el comunicado 20256000910 sobre ampliación de plazo, toda vez que la misma será tramitada como una DENUNCIA DE CONTROL FISCAL, y por tanto se dará traslado al Despacho del Subcontralor, donde se adelantará la respectiva actuación de vigilancia y control fiscal, con el fin de dar	• Respuesta definitiva: 11 de agosto. Cumple con el plazo legal. El conteo de los términos se realizó desde la fecha de recepción (No de radicación). Sin observaciones.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		respuesta de fondo a su petición dentro de los seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015. El 17 de marzo y 08 de abril la entidad recibe respuesta de los sujetos de control, respecto a los traslados por competencias realizados. Se evidencia el comunicado 20258002452 del 25 de febrero con aprobación para incluir en el Plan de Vigilancia y Control Territorial (PVCFT) año 2025, Auditoría Financiera de Gestión y Resultados del Distrito Especial, Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, Secretaría de Cultura la PQRSD 097 de 2025, por estar relacionada con el Contrato 4600101692 de 2024, formalizado entre el Distrito y Plaza Mayor. El 25 de marzo se realizó solicitud de información complementaria al peticionario, quien recibe respuesta definitiva y de fondo el 11 de agosto mediante el radicado 20256003105.	
101 202500000295	DENUNCIA	La petición fue recibida el 16 de febrero de 2025 a través del correo oficial	Revisión de tiempos establecidos:

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		participa@cdm.gov.co, en un día y horario fuera de atención por parte de la Contraloría General de la República. En el mensaje se indica que el ciudadano no aportó número de contacto, correo electrónico ni soportes. La solicitud fue radicada internamente el 17 de febrero y asignada a la dependencia responsable el 18 de febrero. El 21 de febrero se informó a la CGR y al peticionario, mediante los comunicados No. 20256000724 y 20256000726 respectivamente, sobre el traslado por competencia compartida con la Contraloría General de la República. El 25 de febrero se notificó al peticionario la ampliación de plazo, dado que la solicitud sería tramitada como una denuncia de control fiscal, y por tanto se trasladaría al despacho del Subcontralor para adelantar la respectiva actuación de vigilancia y control fiscal. La respuesta de fondo se emitiría dentro de los seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015. El ciudadano recibió respuesta	Recepción: 16 de febrero (fuera de horario de atención). Radicación: 17 de febrero. Asignación interna: 18 de febrero. Traslado por competencia compartida: 21 de febrero. Ampliación de plazo (denuncia de control fiscal): 25 de febrero. Plazo máximo de respuesta: Hasta el 17 de agosto de 2025. (Contado a partir de la fecha de radicación y no de recepción). Respuesta definitiva: 25 de julio. Cumple con el plazo legal. Se sugiere Incluir en el Manual de Trámite Interno de PQRSD una aclaración específica sobre el cálculo de términos en función del horario de atención institucional, estableciendo que las solicitudes recibidas a través del correo oficial participa@cdm.gov.co fuera del horario laboral deben considerarse como recibidas el siguiente día hábil para efectos del conteo de términos legales. Esta precisión permitirá estandarizar el tratamiento de casos, evitar ambigüedades y fortalecer la trazabilidad del trámite.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		definitiva y de fondo el 25 de julio de 2025, mediante el radicado No. 20256002983, la cual fue publicada el 28 de julio en la página web, en el módulo PQRSD, a través del enlace: "Consulte aquí el estado de su PQRSD", por tratarse de una solicitud anónima.	
113 202500000355	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	La petición fue recibida y radicada el 19 de febrero de 2025 a través de ventanilla, y asignada internamente a la dependencia responsable el 20 de febrero. El 26 de febrero se realizaron dos solicitudes de información a los sujetos de control, según los documentos No. 20256000775 y 20256000776. Mediante la comunicación No. 20256001097 del 3 de marzo, se informó al peticionario sobre la ampliación del plazo, prorrogando el término en 15 días hábiles adicionales al establecido inicialmente por la Ley. Esta ampliación se justificó en la necesidad de requerir información a los sujetos de control: Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y a las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., con fecha límite de respuesta el 4 de abril.	Revisión de tiempos establecidos: Recepción y radicación: 19 de febrero. Asignación interna: 20 de febrero (1 día hábil después). Ampliación de plazo: 3 de marzo. Fecha límite ajustado: 4 de abril. Respuesta definitiva: 3 de abril. Cumple con el plazo ampliado. Respuestas complementarias: junio y julio - posteriores a la respuesta definitiva, como parte del seguimiento. Es de resaltar la justificación brindada por la dependencia asignada, de manera técnica y administrativa sustenta la ampliación, incluyendo los actores involucrados y los tiempos esperados de respuesta. Se recomienda mantener una coordinación efectiva con los

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		En el expediente se evidencia la solicitud de inclusión de la PQRSD 164 de 2025 en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial (PVCFT) 2025, por estar relacionada con la PQRSD 113. También se registra la respuesta del sujeto de control del 2 de abril, y la respuesta definitiva y de fondo al peticionario mediante el comunicado No. 20256001552 del 3 de abril de 2025. Posteriormente, se observan respuestas adicionales a las solicitudes de información dirigidas a EPM, según las comunicaciones No. 20257002630 del 16 de junio y No. 20257002880 del 3 de julio de 2025.	sujetos de control, para que las respuestas a las solicitudes de información no afecten la oportunidad ni la calidad de la respuesta definitiva al peticionario.
114 202500000356	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	La petición fue recibida el 19 de febrero de 2025 a través del correo notificaciones@cdm.gov.co, el cual no corresponde al canal oficial para la recepción de PQRSD. No obstante, fue radicada el mismo día de su recepción. De acuerdo con el memorando de asignación 20258002022 del 19 de febrero y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 5 de marzo de	Se recomienda reforzar el uso exclusivo del correo oficial participa@cdm.gov.co para la recepción de PQRSD, evitando el uso de cuentas como notificaciones@cdm.gov.co, que no están habilitadas para este tipo de trámites. Esto permitirá mejorar la trazabilidad del trámite desde su origen, garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y reducir el riesgo de demoras en

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		2025 (10 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). La respuesta fue emitida el 21 de febrero de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	la asignación inicial o en la respuesta definitiva.
117 202500000369	DENUNCIA	La denuncia fue recibida el 20 de febrero de 2025 a través del correo oficial participa@cdm.gov.co, radicada ese mismo día y asignada internamente a la dependencia responsable el 21 de febrero. En esa misma fecha se realizó el traslado por competencia compartida con la Personería de Medellín, y se informó al peticionario sobre dicho traslado y la eventual apertura de una vigilancia administrativa. El 27 de febrero, la Contraloría Distrital de Medellín recibió comunicación por parte de la Personería de Medellín sobre el inicio de la vigilancia fiscal, identificada con el número 859369637. Ese mismo día, se emitió la comunicación interna 20258002562, correspondiente a la solicitud de inclusión de la PQRSD en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial (PVCFT) 2025, la cual fue aceptada.	Revisión de tiempos establecidos: Recepción y radicación: 20 de febrero. Asignación interna y traslado por competencia: 21 de febrero. Ampliación de plazo (denuncia de control fiscal): 6 de marzo. Plazo máximo de respuesta: Hasta el 20 de agosto de 2025. Respuesta definitiva: 22 de julio - cumple con el plazo legal. Sin observaciones.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		El 6 de marzo, mediante el comunicado No. 20256001045, se informó al peticionario sobre la ampliación de términos para dar respuesta de fondo a su denuncia dentro de los seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015. Finalmente, el ciudadano recibió respuesta definitiva y de fondo el 22 de julio de 2025, mediante el comunicado 20256002933, cumpliendo con los términos establecidos.	
120 202500000377	DENUNCIA	La denuncia fue recibida el 21 de febrero de 2025 a través del correo oficial participa@cdm.gov.co, fuera del horario laboral. Fue radicada y asignada a la dependencia responsable el siguiente día hábil, es decir, el 24 de febrero. La fecha límite para emitir una respuesta de fondo era el 17 de marzo de 2025. El 6 de marzo se realizó solicitud de información al sujeto de control, según comunicación 20256001041. La respuesta definitiva y de fondo fue emitida el 12 de marzo de 2025, cumpliendo con los términos establecidos.	Revisión de tiempos establecidos: Recepción: 21 de febrero (fuera de horario). Radicación y asignación: 24 de febrero (primer día hábil siguiente). Fecha límite de respuesta: 17 de marzo (Contados a partir de la fecha de radicación y no de recepción). Respuesta definitiva: 12 de marzo - cumple con el plazo legal. Se sugiere Incluir en el Manual de Trámite Interno de PQRSD una aclaración específica sobre el cálculo de términos en función del horario de atención institucional, estableciendo que

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			las solicitudes recibidas a través del correo oficial participa@cdm.gov.co fuera del horario laboral deben considerarse como recibidas el siguiente día hábil para efectos del conteo de términos legales. Esta precisión permitirá estandarizar el tratamiento de casos, evitar ambigüedades y fortalecer la trazabilidad del trámite.
123 202500000383	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	La petición fue recibida y radicada el 24 de febrero de 2025. No se evidencia el correo de recepción según anexo del documento 20257000806. De acuerdo con el memorando de asignación 20258002436 del 25 de febrero y el índice dinámico, la fecha límite para emitir una respuesta de fondo y definitiva era el 17 de marzo de 2025 (15 días hábiles, conforme a los tiempos establecidos para este tipo de PQRSD). El mismo 25 de febrero se realizó el traslado por competencia compartida, el cual fue comunicado oportunamente al peticionario. El 4 de marzo se solicitó información al sujeto de control, quien brindó respuesta el 17 de	Revisión de tiempos establecidos: Recepción y radicación: 24 de febrero. Asignación interna: 25 de febrero. Fecha límite de respuesta: 17 de marzo. Respuesta definitiva: 17 de marzo - cumple con el plazo legal. Se recomienda revisar, durante el proceso de radicación e indexación en el expediente de la PQRSD, el correo electrónico de origen, con el fin de dejar evidencia clara del canal de recepción utilizado. Esta práctica permite fortalecer la trazabilidad del trámite, garantizar la transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas y mejorar la

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE PQRSD	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		marzo, mismo día en el que se emitió la respuesta definitiva y de fondo al peticionario, cumpliendo con los términos establecidos.	integridad del expediente documental para efectos de auditoría y control interno.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

1.3.2 Verificación proceso interno de asignación

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 9 “Asignación de las PQRSD” del Manual de Trámite Interno, se verificó el cumplimiento de los lineamientos allí definidos, los cuales indican que toda PQRSD debe ser asignada de manera oportuna a la dependencia responsable, garantizando la trazabilidad del trámite desde su radicación.

“Cuando una PQRSD sea de competencia de la Contraloría Distrital de Medellín, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana genera el Memorando de Asignación dirigido a la (las) dependencia (as) que tengan el alcance según lo solicitado.

En el Memorando de Asignación PQRSD: se deben identificar las fechas límites el trámite de la PQRSD según su clasificación, en cronograma que contenga mínimo:

Ilustración 9. Cuadro para el registro de fechas límites de respuesta.

A continuación, fechas límites para el trámite de la PQRSD:

FECHAS LÍMITES SEGÚN TRÁMITE	FECHAS LÍMITES DD/MM/AAAA
Respuesta definitiva y de fondo en término inicial.	
Traslado por competencia, incluye carta traslado a otra entidad y la carta al ciudadano informado el traslado (si aplica)	
Requerimiento al peticionario para aclaración de la solicitud (si aplica)	
Comunicación ampliación del término por prórroga o PQRSD en PVCFT (si aplica)	
Respuesta definitiva en término de ampliación del término por prórroga (si aplica)	
Respuesta definitiva PQRSD en PVCFT – 6 meses (si aplica)	

Recuerde enviar la proyección de las cartas dirigidas al peticionario, quejoso o solicitante tres (3) días antes de su vencimiento.

Fuente: Manual Trámite Interno PQRSD Código M-PC-TI-001. Aplicativo Isolución.

Adicionalmente, el memorando de asignación debe contener recomendaciones para el trámite de las PQRSD, teniendo como consideración lo establecido en la normativa vigente, incluyendo el presente manual.

En este contexto, se realizó el proceso de verificación sobre **23 PQRSD**, seleccionadas de la muestra total de 66, con el fin de evaluar la gestión institucional en cuanto a la asignación y cumplimiento de los procedimientos establecidos, obteniendo los siguientes resultados con 13 de estas:

Cuadro 18. Verificación proceso de Asignación.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
151 202500000456	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	• Recepción y radicación: 5 de marzo. • Asignación: 6 de marzo. • Memorando dirigido a: Director Administrativo Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 27 de marzo. • Respuesta definitiva: 14 de marzo. (Emitida por la misma dependencia asignada).
152 202500000464	DENUNCIA	• Recepción y radicación: 5 de marzo. • Asignación: 6 de marzo. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F. Ambiental. • Fecha límite de respuesta: 27 de marzo. • Respuesta definitiva: 25 de marzo. Se informa ampliación de plazos, justificada por la finalización de la auditoría el 12 de marzo. Se observa cumplimiento de términos con respuesta definitiva y de fondo en esa misma fecha.
163 202500000545	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 12 de marzo. • Asignación: 12 de marzo. • Memorando dirigido a: Dirección de Gestión del Conocimiento Capacitación e Investigaciones. • Fecha límite de respuesta: 27 de marzo. • Respuesta definitiva: 20 de marzo. (Emitida por la misma dependencia asignada).
171 202500000585	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 17 de marzo • Asignación: 20 de marzo. • Memorando dirigido a: Directora Administrativa D.A. Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 3 de abril.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		• Respuesta definitiva: 1 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
174 202500000588	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	• Recepción y radicación: 19 de marzo. • Asignación: 20 de marzo • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A. Responsabilidad Fiscal. • Fecha límite de respuesta: 3 de abril. • Respuesta definitiva: 27 de marzo. (Emitida por la misma dependencia asignada).
191 202500000628	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 31 de marzo. • Asignación: 1 de abril. • Memorando dirigido a: Director Administrativo Dirección de Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 14 de abril. • Respuesta definitiva: 8 de abril.
192 202500000644	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	• Recepción y radicación: 30 y 31 de marzo respectivamente. • Asignación: No aplica. (La dependencia responsable fue directamente la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana). • Respuesta definitiva: 2 de abril.
201 202500000661	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 4 de abril. • Asignación: 7 de abril. • Memorando dirigido a: Director Administrativo Dirección de Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 22 de abril. • Respuesta definitiva: 11 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
209 202500000683	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 9 de abril • Asignación: 9 de abril • Memorando dirigido a: Director Administrativo Dirección de Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 25 de abril. • Respuesta definitiva: 23 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
210 202500000684	DENUNCIA	• Recepción y radicación: 9 de abril. • Asignación: 10 de abril. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F. Distrito 1.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		• Fecha límite de respuesta: 2 de mayo. • Respuesta definitiva: 21 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
211 202500000685	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 10 de abril. • Asignación: 10 de abril. • Memorando dirigido a: Secretaría General • Fecha límite de respuesta: 28 de abril. • Respuesta definitiva: 11 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
213 202500000693	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 10 de abril. • Asignación: 11 de abril. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A. de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. • Fecha límite de respuesta: 29 de abril. • Respuesta definitiva: 29 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).
229 202500000720	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 23 de abril. • Asignación: 24 de abril. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F Telecomunicaciones. • Fecha límite de respuesta: 8 de mayo. • Respuesta definitiva: 5 de mayo. (Emitida por la misma dependencia asignada).

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

Se evidenció el cumplimiento del numeral 9 “Asignación de las PQRSD” del Manual de Trámite Interno, en relación con varios aspectos clave que reflejan una gestión eficiente y alineada con los lineamientos institucionales.

- ✓ La respuesta fue emitida con anticipación respecto a la fecha límite, lo que demuestra oportunidad y eficacia en el trámite.

- ✓ La asignación se realizó al día siguiente de la radicación, evidenciando agilidad en el proceso. Además, la dependencia asignada fue la misma que emitió la respuesta, lo que garantiza coherencia en el tratamiento del asunto.
- ✓ El memorando de asignación incluyó los elementos necesarios para orientar adecuadamente la elaboración de la respuesta, y no se identificaron retrasos ni incumplimientos en los términos establecidos.

No obstante, las siguientes 8 PQRSD presentaron algunas novedades que deben ser consideradas para el fortalecimiento de la gestión interna. Estas situaciones permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos de asignación, seguimiento y respuesta, así como en la articulación entre las dependencias involucradas.

Cuadro 19. Verificación Autorización Respuesta Definitiva y de fondo N°1.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
138 202500000426	DENUNCIA	• Recepción y radicación: 28 de febrero. • Asignación: 04 de marzo. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F. Gobernabilidad y Organismos de Control • Fecha límite de respuesta: 21 de marzo • Respuesta definitiva emitida: 10 de marzo (por la misma CAAF asignada). No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	La respuesta definitiva fue emitida antes de la fecha límite, lo que demuestra diligencia por parte de la dependencia asignada. El tiempo entre la radicación (28 febrero) y la asignación (04 marzo) fue de 5 días calendario y 2 días hábiles. Este plazo podría considerarse razonable. Aunque el proceso se cumplió adecuadamente, se sugiere reducir el tiempo entre la radicación y asignación, si el trámite lo permite, para agilizar el proceso de respuesta, fortalecer la trazabilidad y eficiencia. El memorando de asignación incluye los elementos necesarios para orientar la respuesta.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
140 202500000430	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	• Recepción y radicación: 3 de marzo. • Asignación: 4 de marzo. • Memorando dirigido a: Subcontralor, Contralor Auxiliar C.A.A.F. Obras Civiles y Contralor Auxiliar C.A.A.F. Educación. • Fecha límite de respuesta: 17 de marzo. • Respuesta definitiva: 17 de marzo. (Por la Subcontraloría). No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	La respuesta fue emitida el mismo día del vencimiento del plazo, lo que evidencia cumplimiento dentro del término establecido. No obstante, es pertinente continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento mediante la implementación de alertas internas, con el fin de mitigar riesgos de extemporaneidad ante posibles imprevistos. Es importante mantener activa la medida preventiva como parte del control operativo y documental, la cual se enmarca en la gestión del riesgo #569 - PC-16, relacionado con el daño a la reputación institucional por respuestas inadecuadas o fuera de tiempo a las PQRSD, derivadas de la falta de aplicación del Manual de Trámites. Se evidencia la asignación realizada al día siguiente de la radicación, lo que demuestra agilidad en el trámite. El memorando de asignación incluye los elementos necesarios para orientar la respuesta. Aunque el memorando fue dirigido a tres dependencias, la respuesta fue emitida únicamente por la

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			Subcontraloría, lo que indica la coordinación interna para dar respuesta las PQRSD. Se recomienda dejar constancia formal de la articulación entre las dependencias involucradas en la gestión de las PQRSD, mediante un alcance al memorando de asignación. Esta medida busca garantizar la trazabilidad del trámite, especialmente en aquellos casos en los que intervienen dependencias adicionales a las inicialmente asignadas, asegurando así una adecuada coordinación institucional y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
173 202500000587	DENUNCIA	• Recepción y radicación: 19 de marzo. • Asignación: 19 de marzo. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F Educación. • Fecha límite de respuesta: 10 de abril. • Respuesta definitiva: 9 de abril. (Emitida por la C.A.A.F Asuntos Administrativos, no por la dependencia inicialmente asignada). No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	Se evidenció que la respuesta fue emitida por una dependencia distinta a la inicialmente asignada. No obstante, según lo indicado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, esta situación obedeció a un cambio de directivo, sin que ello implicara una modificación en la responsabilidad funcional de la dependencia asignada. En este sentido, se considera importante dejar constancia formal de este tipo de situaciones, ya sea mediante un alcance al memorando de asignación y/o una anotación en el sistema de gestión documental Mercurio, en

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			la que se consignen los motivos del cambio y las dependencias involucradas, cuando aplique. Adicionalmente, se recomienda realizar un ajuste en el sistema Mercurio que permita actualizar en tiempo real los cambios de cargo o jefatura dentro de las dependencias, de manera que se refleje con precisión la trazabilidad del trámite y se eviten inconsistencias en la asignación y validación de las respuestas. Esta mejora contribuiría a fortalecer la transparencia, facilitar los procesos de auditoría y optimizar la coordinación entre las dependencias en la gestión de las PQRSD.
179 202500000605	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 21 de marzo. • Asignación: 26 de marzo • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar CAAF Telecomunicaciones. • Fecha límite de respuesta: 7 de abril. • Respuesta definitiva: 7 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada). No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	La respuesta fue emitida dentro del plazo establecido, lo que indica cumplimiento oportuno. No obstante, el tiempo entre la radicación (21 marzo) y la asignación (26 marzo) fue de 5 días calendario y 2 días hábiles. Este plazo podría considerarse razonable. Aunque el proceso se cumplió adecuadamente, se sugiere reducir el tiempo entre la radicación y asignación, si la naturaleza del trámite lo permite, para agilizar el proceso de respuesta, fortalecer la trazabilidad y eficiencia.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			El memorando de asignación incluye los elementos necesarios para orientar la respuesta.
199 202500000659	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 2 y 3 de abril respectivamente. • Asignación: 7 de abril. • Memorando dirigido a: Director Administrativo Dirección de Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 21 de abril • Respuesta definitiva: 21 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada). No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	La respuesta fue emitida dentro del plazo establecido, lo que indica cumplimiento oportuno. No obstante, el tiempo entre la radicación (3 abril) y la asignación (7 abril) fue de 5 días calendario y 2 días hábiles. Este plazo podría considerarse razonable. Aunque el proceso se cumplió adecuadamente, se sugiere reducir el tiempo entre la radicación y asignación, si la naturaleza del trámite lo permite, para agilizar el proceso de respuesta, fortalecer la trazabilidad y eficiencia. El memorando de asignación incluye los elementos necesarios para orientar la respuesta.
216 202500000697	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	• Recepción y radicación: 11 de abril. • Asignación: 21 de abril. • Memorando dirigido a: Secretaría General. • Fecha límite de respuesta: 29 de abril. • Respuesta definitiva: 22 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).	La respuesta fue emitida un día después de la asignación, lo cual demuestra eficiencia por parte de la Secretaría General. Sin embargo, se observa un lapso de 10 días calendario y 4 días hábiles entre la radicación y la asignación, lo cual podría afectar la oportunidad de la gestión si no está debidamente justificado. Aunque no se evidencia incumplimiento del plazo de

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			respuesta, es importante continuar fortaleciendo la gestión interna de radicación y asignación de PQRSD con mayor oportunidad, por razones administrativas o de carga operativa. Esta práctica fortalece la transparencia y control interno, especialmente en trámites que involucran varias etapas o posibles reasignaciones.
224 202500000707	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	• Recepción y radicación: 16 y 21 de abril respectivamente. Su recepción no fue en el correo oficial. • Asignación: 22 abril. • Memorando dirigido a: Dirección Administrativa de Talento Humano. • Fecha límite de respuesta: 12 de mayo. • Respuesta definitiva: 5 de mayo.	Se identificó un lapso de 6 días calendario y 2 hábiles entre la recepción y la radicación del trámite, posiblemente debido a que la recepción no se realizó por el canal oficial. Esta situación puede afectar la trazabilidad y el control documental, especialmente en procesos sujetos a un seguimiento o auditoría. A pesar de ello, la respuesta fue emitida con suficiente anticipación respecto al plazo límite, lo que permitió cumplir con los términos establecidos sin perjuicio para la gestión. No obstante, es importante reforzar el uso exclusivo de canales oficiales para la recepción de PQRSD, mediante recordatorios, lineamientos institucionales y acciones de sensibilización, tanto interno

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			como externo. Esta medida es clave para garantizar la transparencia, la eficiencia en los tiempos de respuesta y la integridad del proceso administrativo, ya que el uso de medios no autorizados puede impactar negativamente los tiempos de respuesta y la transparencia del proceso.
226 202500000710	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	• Recepción y radicación: 11 y 21 de abril. Su recepción no fue en el correo oficial. • Asignación: 23 de abril. • Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F. Obras Civiles. • Fecha límite de respuesta: 7 de mayo. • Respuesta definitiva: 30 de abril. (Emitida por la misma dependencia asignada).	La respuesta fue emitida antes del vencimiento del plazo, lo que evidencia cumplimiento oportuno del trámite. La asignación interna se realizó dos días después de la segunda recepción de la PQRSD (21 de abril), lo cual es razonable si se tuvo claridad sobre el trámite. Sin embargo, el hecho de que la recepción no se haya realizado por el canal oficial (correo institucional) representa un riesgo para la trazabilidad o revisión posterior. Por lo anterior, se recomienda reforzar el uso exclusivo de canales oficiales para la recepción de PQRSD, mediante recordatorios, lineamientos institucionales y acciones de sensibilización, tanto interno como externo. Esta medida es clave para garantizar la transparencia, la eficiencia en

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
			los tiempos de respuesta y la integridad del proceso administrativo, ya que el uso de medios no autorizados puede impactar negativamente los tiempos de respuesta y la transparencia del proceso.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación de otras PQRSD, junto con las evidencias correspondientes. Estas revisiones permiten identificar buenas prácticas y al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el trámite de solicitudes ciudadanas.

Cuadro 20. Verificación Autorización Respuesta Definitiva y de fondo N°2

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
150 202500000455	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	- Recepción y radicación: 4 de marzo. - Asignación: No aplica. (La dependencia responsable fue directamente la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana). - Respuesta definitiva: 6 de marzo. No se evidencia retraso en la respuesta ni incumplimiento de términos.	La respuesta fue emitida en solo dos días hábiles después de la radicación, lo cual refleja una gestión ágil y eficiente. Al no requerir asignación, se reduce el tiempo administrativo, lo que favorece la oportunidad en la atención del trámite.
197 202500000657	DENUNCIA	- Recepción y radicación: 3 de abril. - Asignación: 4 de abril. - Memorando dirigido a: Contralor Auxiliar C.A.A.F. Distrito 2.	Se cumplió con la respuesta inicial dentro del plazo establecido. No obstante, es importante resaltar que la respuesta de fondo, correspondiente al término de

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES
		• Fecha límite de respuesta: 25 de abril. • Respuesta definitiva: 25 de abril. Se informa ampliación de plazos, justificada por la inclusión de la PQRSD al proceso auditor con respuesta de fondo dentro de los seis (6) meses siguiente al recibo de la petición, a más tardar el 2 de octubre de 2025.	seis (6) meses contados a partir del recibo de la petición, conforme a su inclusión en el PVCFT, aún se encuentra en proceso al momento de la presente auditoría.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

La revisión realizada permitió evidenciar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Trámite Interno, particularmente en lo relacionado con la asignación, gestión y respuesta de las PQRSD. Se observó una adecuada trazabilidad en los procesos, una asignación oportuna de las solicitudes, y una emisión de respuestas dentro de los términos establecidos, lo que refleja eficiencia y compromiso institucional. Asimismo, se identificaron situaciones puntuales que, si bien no constituyen incumplimientos, representan oportunidades de mejora para fortalecer la articulación entre dependencias, optimizar el uso del sistema de gestión documental Mercurio y asegurar una mayor transparencia en el tratamiento de las solicitudes ciudadanas. Estas observaciones y recomendaciones contribuyen al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de la gestión administrativa.

1.3.3 Verificación proceso interno de revisión y autorización de la carta de respuesta de fondo y definitiva

De acuerdo con lo establecido en el numeral 14 “Pasos de la ruta workflow en el gestor documental – Resumen” del Manual de Trámite Interno de PQRSD, se realizó la verificación del cumplimiento del Paso 8, cuya responsabilidad recae en el Directivo delegado para atender la PQRSD. Este paso contempla las siguientes actividades:

- Verificar y autorizar la carta de respuesta de fondo/definitiva.
- Remitir vía correo electrónico a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana la proyección de la respuesta (con visto bueno del abogado, si aplica).
- Firmar las cartas respectivas, previa aprobación de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- En caso de trámite definitivo (traslado por competencia, desistimiento o respuesta definitiva), realizar el cierre y liberación del producto antes del envío de las cartas (ver numeral 13).
- Llevar la PQRSD al siguiente paso para el envío de las cartas.

En este contexto, se llevó a cabo la verificación de **23 PQRSD** seleccionadas de una muestra total de 66, con el propósito de evaluar la gestión institucional respecto a la revisión y autorización de la carta de respuesta de fondo y definitiva, conforme a los lineamientos establecidos.

Al confrontar los documentos contenidos en los expedientes del sistema de gestión documental Mercurio, a continuación se presentan los resultados de la verificación, seguimiento y cumplimiento en el marco del presente informe de ley.

Cuadro 21. Verificación Proceso de revisión y Autorización carta de respuesta definitiva y de fondo.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
233 202500000727	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: C.A.A.F. Distrito 3 Fecha límite de respuesta: 12 de mayo. Se evidenció el anexo 0000241873 del documento 20256002028, que contiene el correo electrónico del 30 de abril mediante el cual la dependencia asignada remitió a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, la proyección de la respuesta de fondo y definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia fue emitida el 5 de mayo, y la comunicación al peticionario se realizó el 7 de mayo.
238 202500000739	DENUNCIA	Dependencia asignada: C.A.A.F Gobernabilidad y Organismos de Control Fecha límite de respuesta: 22 de mayo. Se evidenció el anexo 0000243665 del documento

No. PQRS y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		20256002326, que contiene el correo electrónico del 21 de mayo, mediante el cual la dependencia asignada remitió a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana la proyección de la respuesta de fondo y definitiva. La validación por parte de dicha dependencia fue emitida el 22 de mayo, y la comunicación al peticionario se realizó el mismo día.
239 202500000740	DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	Dependencia asignada: Oficina Asesora Jurídica. Fecha límite de respuesta: 13 de junio. Se evidenció el anexo 0000242392 del documento 20256002120, que contiene el correo electrónico del 12 de mayo, mediante el cual la dependencia asignada remitió a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana la proyección de la respuesta de fondo y definitiva. La validación por parte de dicha dependencia fue emitida el 12 de mayo, y la comunicación al peticionario se realizó el mismo día.
244 202500000758	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Dependencia asignada: Subcontraloría Fecha límite de respuesta: 12 de mayo. Se observa que la comunicación al peticionario se realizó mediante el documento 20256002120 del 12 de mayo, lo que indica cumplimiento oportuno del término establecido, toda vez que la fecha límite de respuesta es el 19 de mayo. Se evidenció el anexo 0000256176 que contiene el correo electrónico del 13 de mayo, mediante el cual la dependencia asignada remitió a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana la proyección de la respuesta de fondo y definitiva. La validación por parte de dicha dependencia fue emitida el 14 de mayo, y la comunicación al peticionario se realizó el 15 de mayo.
249 202500000765	DENUNCIA	Dependencia asignada: C.A.A.F. EPM 1 Asuntos Administrativos. Fecha límite de respuesta: 29 de mayo. Se evidenció el anexo 0000246751 del documento 20256002637, que contiene el correo electrónico del 18 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		Ciudadana, con la proyección de la respuesta de desistimiento tácito. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
263 202500000800	DENUNCIA	Dependencia asignada: CAAF Cultura y Recreación. Fecha límite de respuesta: 4 de junio. Se evidenció el anexo 0000243780 del documento 20256002356, que contiene el correo electrónico del 22 remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta por ampliación de términos por inclusión al PVCFT 2025. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el 23 de mayo de 2025.
264 202500000801	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Dirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros. Fecha límite de respuesta: 27 de mayo. Se evidenció el anexo 0000246751 del documento 20256002330, que contiene el correo electrónico del 20 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue el 22 de mayo.
265 202500000802	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Dirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros. Fecha límite de respuesta: 27 de mayo. Se evidenció el anexo 0000246751 del documento 20256002331, que contiene el correo electrónico del 20 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue el 22 de mayo.
271 202500000808	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Dependencia asignada: Oficina Asesora Jurídica. Fecha límite de respuesta: 1 de julio. Se evidenció el anexo 0000256180 del documento 20256002507, que contiene el correo electrónico del 05 de

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
276 202500000814	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Dependencia asignada: C.A.A.F. Distrito 3. Fecha límite de respuesta: 3 de junio. Se evidenció el anexo 0000243906 del documento 20256002369, que contiene el correo electrónico del 23 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
280 202500000822	DENUNCIA	Dependencia asignada: C.A.A.F Educación. Fecha límite de respuesta: 3 de julio (Ampliación de términos). Se evidenció el anexo 0000246751 del documento 20256002745, que contiene el correo electrónico del 03 de julio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
284 202500000826	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Dependencia asignada: Subcontraloría. Fecha límite de respuesta: 10 de junio. Se evidenció el anexo 0000256179 del documento 20256002427, que contiene el correo electrónico del 27 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el 28 de mayo mediante el documento 20258005360.
291 202500000852	DENUNCIA	Dependencia asignada: CAAF Obras Civiles. Fecha límite de respuesta: 10 de junio primer respuesta, 19 de noviembre por ampliación de términos inclusión en el proceso fiscal. Se evidenció el anexo 0000250714 del documento

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		20256002981, que contiene el correo electrónico del 25 de julio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
292 202500000853	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Dirección Administrativo de Talento Humano. Fecha límite de respuesta: 9 de junio. Se evidenció el anexo 0000244309 del documento 20256002446, que contiene el correo electrónico del 29 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
293 202500000854	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva. Fecha límite de respuesta: 10 de junio. Se evidenció el anexo 0000245044 del documento 20256002506, que contiene el correo electrónico del 5 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
302 202500000868	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Dependencia asignada: Oficina de Control Interno. Fecha límite de respuesta: 28 de mayo. Se evidenció el anexo 0000244176 del documento 20256002425, que contiene el correo electrónico del 27 de mayo remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el 28 de mayo.
319 202500000900	DENUNCIA	Dependencia asignada: CAAF Cultura y Recreación. Fecha límite de respuesta: 27 de junio. Se evidenció el anexo 0000247050 del documento

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
		20256002646, que contiene el correo electrónico del 17 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta de desistimiento tácito. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
320 202500000901	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Dependencia asignada: Dirección Administrativa de Talento Humano. Fecha límite de respuesta: 27 de junio. Se evidenció el anexo 0000247694 del documento 20256002706, que contiene el correo electrónico del 26 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta de desistimiento tácito. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.
326 202500000912	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Subcontraloría. Fecha límite de respuesta: 24 de junio. Se evidenció el anexo 0000247154 del documento 20256002670, que contiene el correo electrónico del 19 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el 20 de junio.
338 202500000943	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Dependencia asignada: Dirección de Recursos Físicos y Financieros. Fecha límite de respuesta: 3 de julio. Se evidenció el anexo 0000246751 del documento 20256002673, que contiene el correo electrónico del 20 de junio remitido a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con la proyección de la respuesta definitiva. La respuesta por parte de dicha dependencia y la comunicación al peticionario fue emitida el mismo día.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

Se evidenció el cumplimiento del Paso 8 del workflow descrito en el numeral 14 del Manual de Trámite Interno, en relación con los siguientes aspectos:

- ✓ La remisión de la proyección de respuesta al área competente.
- ✓ La validación previa por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- ✓ La emisión oportuna de la respuesta definitiva al peticionario.

Las siguientes PQRSD fueron gestionadas directamente por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Al tratarse de la dependencia coordinadora, no aplica la solicitud ni la aprobación de la respuesta definitiva y de fondo ante la misma.

No. PQRSD y Expediente	TIPO DE REQUERIMIENTO	SEGUIMIENTO
245 202500000759	DENUNCIA	Presentó Desistimiento tácito. Mediante la comunicación 20256002533 del 10 de junio de 2025, se declara el desistimiento tácito y se ordena el archivo del expediente correspondiente a la PQRSD 245 de 2025 con radicado No.20257001950 del 5 de mayo de 2025.
253 202500000779	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Presentó Desistimiento tácito. Mediante la comunicación 20256002587 del 16 de junio de 2025, se declara el desistimiento tácito y se ordena el archivo del expediente correspondiente a la PQRSD 253 de 2025 con radicado No.20257002039 del 09 de mayo de 2025.
341 202500000947	DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Mediante la comunicación 20256002655 del 19 de junio de 2025, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana remite respuesta definitiva a la PQRSD 341 del 18 de junio de 2025.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Verificación Oficina de Control Interno.

Se constató el cumplimiento de los criterios establecidos en el Paso 8 del workflow descrito en el numeral 14 del Manual de Trámite Interno, en las PQRSD verificadas. En los casos gestionados por las dependencias competentes, se evidenció la remisión oportuna de la proyección de respuesta, la validación previa por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y la emisión de la respuesta definitiva al peticionario dentro de los plazos establecidos. Asimismo, en las PQRSD tramitadas directamente por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como dependencia coordinadora, se observó que no aplica la solicitud ni la aprobación ante sí misma, lo cual se encuentra

alineado con los procedimientos definidos institucionalmente.

1.3 SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los dos informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD realizados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y publicados en el sitio web institucional (www.cdm.gov.co) en el módulo "Informes y publicaciones", sección "Informes de PQRSD", se concluye que durante el primer semestre de 2025 no se presentaron casos en los que se haya negado el acceso a la información por parte de la entidad.

Este resultado evidencia el compromiso institucional con los principios de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas, garantizando que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos de manera informada y participar activamente en el control social.

1.4 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO

Se verificó la publicación de los dos primeros informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD, elaborados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en cumplimiento del marco normativo vigente. Estos informes están disponibles en el sitio web institucional, en el módulo "Informes y publicaciones", sección "Informes de PQRSD".

La publicación oportuna de estos documentos permite:

- Realizar el seguimiento de la gestión institucional al mes siguiente de la finalización de cada período evaluativo.
- Contar con un registro detallado y actualizado de las solicitudes ciudadanas.
- Facilitar búsquedas más eficientes y precisas por parte de los ciudadanos interesados.

Este proceso refleja el compromiso de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana con la transparencia, promoviendo un entorno de confianza y colaboración entre la entidad y la ciudadanía.

2. ASPECTOS RELEVANTES

Durante el ejercicio de auditoría se identificaron observaciones que, por su impacto en la eficiencia del proceso y la mejora continua, se consideran relevantes para el fortalecimiento de la gestión institucional.

Su inclusión en esta sección busca promover la reflexión y el análisis continuo, con miras a optimizar los procedimientos y garantizar una atención más efectiva y transparente de las PQRSD. Aunque no requieren acciones inmediatas, su análisis puede aportar valor en futuras revisiones:

- 1) **Reforzar el uso de los diferentes canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial, que la entidad tiene establecido**, en especial el correo participa@cdm.gov.co, para la recepción de las PQRSD, evitando el uso de cuentas no habilitadas como notificaciones@cdm.gov.co. Esta medida debe ser acompañada de lineamientos institucionales, recordatorios y acciones de sensibilización dirigidas tanto al personal interno como a la ciudadanía.

Garantizar el uso adecuado de los canales establecidos, permite mejorar la trazabilidad del trámite desde su origen, asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, reducir el riesgo de demoras en la asignación o respuesta, y fortalecer la transparencia e integridad del proceso administrativo.

- 2) **La importancia de dejar evidencia clara del canal de recepción (correo electrónico de origen visible) en el expediente documental para fortalecer la trazabilidad.** Esta práctica permite fortalecer la trazabilidad del trámite, garantizar la transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas y mejorar la integridad del expediente documental, para efectos de auditoría y control interno.

- 3) **La gestión de respuestas por dependencias distintas a las asignadas inicialmente, y la necesidad de reflejar estos cambios en el sistema.**

Dejar constancia formal de la articulación entre las dependencias involucradas en la gestión de las PQRSD, mediante un alcance al memorando de asignación

y/o una anotación en el sistema de gestión documental Mercurio. Esta medida busca garantizar la trazabilidad del trámite, especialmente en aquellos casos en los que intervienen dependencias adicionales a las inicialmente asignadas, asegurando así una adecuada coordinación institucional

- 4) **Documentar claramente en el memorando de asignación los requerimientos adicionales o de prioridad.** Documentar de forma clara en el memorando de asignación los requerimientos adicionales y/o de prioridad solicitados por el peticionario, incluyendo su justificación y el impacto en los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRS. Esto fortalece la trazabilidad y evita ambigüedades en el seguimiento y control interno.
- 5) **Implementar mecanismos de monitoreo para evitar que los solicitantes abandonen sus trámites por desistimiento tácito, como el envío de recordatorios o asesoría en línea.** Los casos archivados por desistimiento tácito podrían ser objeto de análisis adicional para identificar posibles barreras en la interacción con los ciudadanos, implementando mecanismos o estrategias de monitoreo para que los solicitantes no dejen sus trámites sin una resolución definitiva. Esto podría implicar el envío de recordatorios o la comunicación directa con el peticionario en puntos clave del proceso. Además, ofrecer asesoría en línea que podría ser útil para mantener a los solicitantes informados y motivados a continuar con sus solicitudes.
- 6) **Fortalecer la gestión interna de radicación y asignación, especialmente en casos con alta carga operativa.** Continuar fortaleciendo la gestión interna de radicación y asignación de PQRS con mayor oportunidad, por razones administrativas o de carga operativa. Esta práctica fortalece la transparencia y control interno, especialmente en trámites que involucran varias etapas o posibles reasignaciones.

Revisar los tiempos de asignación interna para procurar que esta se realice dentro del mismo día de la radicación o, en su defecto, al siguiente día hábil, permite optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia del trámite.

- 7) **Reducir respuestas emitidas el mismo día del vencimiento del plazo**

mediante alertas internas. Si la naturaleza del trámite lo permite, se sugiere reducir las respuestas emitidas el mismo día del vencimiento del plazo, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento mediante la implementación de alertas internas, con el fin de mitigar riesgos de extemporaneidad ante posibles imprevistos.

- 8) Mantener una coordinación efectiva con los sujetos de control,** para que las respuestas a las solicitudes de información no afecten la oportunidad ni la calidad de la respuesta definitiva al peticionario.

3. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones buscan aportar al fortalecimiento de la gestión institucional, promoviendo la mejora continua de los procesos asociados a la atención de las PQRSD. Su implementación contribuirá a optimizar la trazabilidad, garantizar la transparencia, y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Trámite Interno. Se sugiere que estas acciones sean consideradas dentro del plan de mejora de la dependencia, en articulación con los responsables del proceso, para facilitar su seguimiento y evaluación.

- 1) **Analizar los casos de traslado por competencia para identificar causas y desarrollar estrategias de sensibilización que orienten adecuadamente a la ciudadanía.** Los casos de traslados por competencia, podría ser objeto de análisis para evaluar las causas que impulsan a los ciudadanos a dirigir sus PQRSD a la Contraloría Distrital de Medellín, en lugar de gestionarlas directamente con las entidades responsables de los servicios o trámites en cuestión, por lo tanto, se sugiere desarrollar estrategias integrales de sensibilización y mejora de los canales de atención de la entidad, con el objetivo de promover su uso adecuado y brindar una orientación clara y precisa a la ciudadanía.
- 2) **Incluir en el Manual de Trámite Interno una aclaración sobre el cálculo de términos según el horario institucional.** Se recomienda incluir en el Manual de Trámite Interno de PQRSD una aclaración específica sobre el cálculo de términos en función del horario de atención institucional. En particular, se debe establecer que las solicitudes recibidas a través del correo oficial participa@cdm.gov.co fuera del horario laboral deben considerarse como recibidas el siguiente día hábil para efectos del conteo de términos legales. Esta precisión permitirá estandarizar el tratamiento de los casos, evitar ambigüedades y fortalecer la trazabilidad del trámite.
- 3) **Trazabilidad y actualización de responsabilidades en el sistema Mercurio.** Se recomienda dejar constancia formal en los casos en que la respuesta a una PQRSD sea emitida por una dependencia distinta a la inicialmente asignada. Esta

constancia puede realizarse mediante un alcance al memorando de asignación y/o una anotación en el sistema de gestión documental Mercurio, especificando los motivos del cambio y las dependencias involucradas. Esta práctica es fundamental para garantizar la trazabilidad del trámite y la transparencia en la gestión.

Adicionalmente, se sugiere ajustar el sistema Mercurio para que refleje en tiempo real los cambios de jefatura o cargo dentro de las dependencias. Esto permitirá mantener actualizada la información sobre los responsables del trámite, evitar inconsistencias en la asignación y validación de las respuestas, y facilitar los procesos de seguimiento, control interno y auditoría.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se puede concluir:

- ✓ La Contraloría Distrital de Medellín da cumplimiento de los términos legales en la atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad, siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 09) alineados con la normativa vigente, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Sin embargo, se identificaron áreas específicas donde es necesario reforzar los controles para una mayor precisión de la información y gestión de los términos de respuesta.
- ✓ La entidad ofrece una variedad de medios que facilitan a los ciudadanos la atención de sus requerimientos, promoviendo la participación en el control fiscal y el cumplimiento de los derechos establecidos en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Durante el primer semestre de 2025, el canal más utilizado por la ciudadanía durante el período evaluado sigue siendo el correo electrónico con una participación del 70%, lo que muestra la importancia de continuar implementando controles a este medio de comunicación.
- ✓ El derecho de petición de información continúa siendo el tipo de requerimiento más frecuente durante el primer semestre de 2025, con un total de 104 registros, lo que representa el 29.7% del total de PQRSD recibidas durante el período. Se mantiene como el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para ejercer su derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Teniendo el alto volumen de PQRSD trasladadas por competencia, es necesario implementar estrategias en los canales de atención, con el fin de brindar una orientación clara y precisa sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal que desarrolla la Contraloría Distrital de Medellín.
- ✓ Las campañas de sensibilización y la capacitación continua del personal sobre la gestión de las PQRSD, permitirá mayor eficiencia y control interno.
- ✓ La Contraloría Distrital de Medellín mantiene una gestión activa y eficiente en la resolución de solicitudes ciudadanas. Sin embargo, los casos archivados por desistimiento tácito podrían ser objeto de análisis adicional para identificar posibles barreras en la interacción con los ciudadanos, y refuerza la importancia

de mantener tiempos de respuesta adecuados para fortalecer la confianza institucional.

- ✓ El ejercicio de auditoría realizado sobre el trámite de las PQRSD permitió evidenciar un cumplimiento general de los lineamientos establecidos en el Manual de Trámite Interno, destacándose la oportunidad en la asignación, la coherencia en la gestión por parte de las dependencias responsables y la emisión de respuestas dentro de los términos establecidos.
- ✓ Las recomendaciones formuladas apuntan a fortalecer el control interno, mejorar la calidad del registro de datos, garantizar la transparencia en el tratamiento de las solicitudes ciudadanas y facilitar los procesos de auditoría. En conjunto, estos hallazgos y sugerencias contribuyen al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de la gestión administrativa.